PET MARKETING

PATROCINADORES

FIDELIDADE SEGUROS DESDE 1808 · PURINA · galp

/ ENQUADRAMENTO //

Pet-friendly

São vistos como membros da família, amigos ou até como filhos. Os portugueses humanizam cada vez mais os seus animais de estimação, levando a que prestem mais atenção à alimentação, saúde e bem-estar dos mesmos

Os animais de estimação fazem parte de cerca de dois milhões de lares portugueses (54%), observando-se uma estabilização desta incidência, após um período de crescimento regular. Ainda assim, há um aumento no número total de animais, assente no aumento de lares onde coabitam múltiplos animais (principalmente peixes e pássaros).

Os cães são os animais mais presentes nos lares portugueses (37% dos lares), seguindo-se os gatos (20%), os pássaros (7%) e os peixes (2%). Era assim, pelo menos, em 2018, altura em que foi realizada a mais recente vaga do GfKTrack.2PETs pela empresa de estudos de mercado GfK.

Nos cerca de dois milhões de lares com animais de estimação, há um total de 5,79 milhões de animais (2,1 milhões de cães, 1,2 milhões de gatos, 1,4 milhões de pássaros e 701 mil peixes). Significa isto que em cada lar com cão, haverá uma média de 1,5 cães, com gato a média é de 1,6 gatos, com pássaros é de 5,3 pássaros e com peixes é de 8,7 peixes.

A GfK dedicou-se ao estudo do mercado dos animais de estimação (cão e gato), nas áreas de food e care.

Olhando para os números é possível verificar um aumento de coabitação de cães e gatos nos lares portugueses. Se em 2017 esta coabitação era de 6%, em 2018 o número crescera para 11%.

A humanização dos pets parece ter-se instalado nas famílias portuguesas, levando a que os donos prestem cada vez mais atenção à alimentação, saúde e bem-estar dos animais. 43% dos donos de cães e 44% dos de gatos vêem os seus animais como membros da família; 34 e 33%, respectivamente, consideram-nos como um amigo; e 9 e 8%, respectivamente, sentem-nos como se de filhos se tratassem. A saúde, alimentação, higiene, conforto e exercício dos animais de estimação são preocupações reais para os donos. Aliás, cerca de 15% do orçamento familiar vai para gastos com os animais, sendo os lares da Grande Lisboa aqueles que têm um maior peso no orçamento global.

Entre os principais gastos, destaque para a alimentação, que leva 55% do total nos cães e 52% nos gatos, os cuidados de saúde e bem-estar (37% nos cães e 40% nos gatos) e brinquedos e acessórios (8%).

Segundo o inMarket2020 – PetFood, da empresa de estudos de mercado Multidados, a Pedigree é, para 80% dos inquiridos, a ração mais conhecida para cães, sendo a preferida de 10,7% (18,7% prefere a marca Continente). 33,8% dos inquiridos gasta entre 20 e 29,99 euros por mês na alimentação dos cães e 35,9% gasta até 19,99 euros mensais a alimentar os gatos. Nos gatos, 19,4% tem preferência pela marca de ração Whiskas. Já a marca com maior notoriedade é a One (84,5%), que reúne a preferência de 17,5%.

Nota:
A GfK vai fazer este ano um novo estudo sobre o tema Pets (ainda sem data marcada), uma vez que a pandemia pode ter alterado substancialmente as tendências.

PURINA®

CUIDAMOS

AQUI

E AQUI

ESTAMOS COMPROMETIDOS A FAZER A DIFERENÇA PELOS ANIMAIS DE COMPANHIA, PELAS SUAS FAMÍLIAS E PELO PLANETA QUE PARTILHAMOS.

SAIBA MAIS SOBRE OS NOSSOS COMPROMISSOS EM WWW.PURINA.PT

/ FIDELIDADE //

Uma questão de segurança com quatro patas

A Fidelidade foi pioneira nos seguros para animais de companhia em Portugal, uma oferta que juntou ao portefólio de produtos que cobriam a responsabilidade civil por danos provocados por animais e as suas despesas de saúde

Em Outubro de 2018 marcava-se um ponto de viragem na vida dos animais de companhia e dos seus tutores. Era lançado o Fidelidade Pets, uma solução integrada de seguros e serviços para animais de companhia, que disponibiliza coberturas de responsabilidade civil (para danos materiais ou corporais que o animal possa causar a terceiros), coberturas de saúde (por exemplo, consultas, exames, tratamentos, cirurgias...), assim como coberturas de assistência (por exemplo, envio de veterinário e medicamentos ao domicílio, transporte de urgência...) e protecção jurídica.

A Fidelidade mostrava, uma vez mais, pioneirismo, desta feita com seguros para animais de companhia em Portugal, juntando esta oferta ao seu portefólio de produtos planos que, em separado, cobriam a responsabilidade civil por danos provocados por animais e as suas despesas de saúde.

«Enquanto líder de mercado, a Fidelidade está focada no que é mais importante para a vida das pessoas e das suas famílias, pelo que procura garantir a protecção da sua saúde, da sua casa, do seu carro, das suas finanças e agora também dos seus animais de companhia», salienta Teresa Martinho, responsável pelo Gabinete de Oferta Pet. De acordo com os estudos de mercado que serviram de fundamento ao Fidelidade Pets e que a Fidelidade continua a acompanhar, «os animais de companhia em Portugal têm vindo a ser gradualmente valorizados como membros das famílias, pelo que a preocupação com a sua saúde e bem-estar, assim como a disponibilidade financeira dos donos para o efeito, são cada vez mais efectivas».

Por serem os animais de companhia mais comuns nos lares portugueses e por não existirem dados técnicos suficientes sobre outro tipo de animais, a Fidelidade focou-se em cães e gatos no lançamento do produto.

Anda preocupado?

O Fidelidade Pets apresenta quatro planos desenhados para satisfazerem diferentes níveis de preocupação dos donos com os seus animais, assim como diversos graus de disponibilidade financeira para o efeito.

O Pet 1 destina-se a quem tem uma exclusiva preocupação com os danos corporais ou materiais que o animal possa causar a terceiros; o Pet 2 permite estender essa preocupação às despesas de saúde de rotina do animal; o Pet 3 eleva a protecção a níveis de cobertura e capital que podem cobrir situações imprevistas de acidentes ou doenças graves. O Pet Vital é o plano mais completo, pelo que disponibiliza toda a protecção, assim como todos os cuidados de saúde e bem-estar que o Fidelidade Pets pode garantir aos animais de companhia.

Teresa Martinho salienta que a Medicina Preventiva, como melhor forma de prevenir e salvaguardar problemas graves de saúde do animal, revela-se cada vez mais determinante na escolha de um seguro. Razão pela qual o Fidelidade Pets inclui a oferta de um check-up, para além das coberturas de vacinas e esterilização. «No entanto, em função do nível de preocupação que cada dono tem com o seu animal, elege determinadas coberturas ou vantagens como determinantes na sua escolha, pelo que o Fidelidade Pets procura satisfazer em cada um dos seus planos segmentos distintos de clientes.»

Rafeiro ou de raça?

«Todo o conhecimento reunido no processo de criação do Fidelidade Pets, incluindo dados científicos - que foram validados por um especialista médico-veterinário em função da nossa realidade -, permitiu à Fidelidade a criação de uma tarifa inédita no mercado português que cruza diversos factores, incluindo os elementos específicos ligados à espécie, raça, género e idade do animal, entre outros que também são relevantes para o cálculo do preço», assegura.

No que à cobertura de responsabilidade civil diz respeito, a tarifa aplicável a um animal de companhia, que pertença a uma das sete raças consideradas potencialmente perigosas pela legislação nacional, é agravada em relação a um animal de companhia comum, ou seja, que não pertença a esse universo. Relativamente aos animais sem raça definida, vulgarmente denominados rafeiros, conta a mesma responsável, não há qualquer tipo de agravamento tarifário, «até porque os dados disponíveis indicam que este tipo de animais, habitualmente, não regista níveis de sinistralidade superiores aos dos animais de raça».

A carteira do Fidelidade Pets é maioritariamente constituída por cães, com especial incidência nos animais sem raça definida e também em raças como Labrador Retriever, Golden Retriever e Yorkshire Terrier. Quanto aos gatos seguros, estes são essencialmente os de Pêlo Curto Europeu, mais comuns

Teresa Martinho, responsável pelo Gabinete de Oferta Pet da Fidelidade

um segmento jovem que privilegia o digital e faz deste canal o que maior crescimento registou em 2020. Teresa Martinho salienta que, em termos de relação com o animal, estes segmentos representam maioritariamente clientes que assumem a responsabilidade pela sua saúde e bem-estar, quer tenham uma forte ligação a uma espécie ou raça, ou sejam apaixonados por animais sem raça definida.

E tendo em atenção que cerca de 30% dos clientes Fidelidade Pets subscreveram pela primeira vez um produto da Fidelidade e que uma percentagem idêntica representa os clientes com menos de 34 anos, «concluímos que o Fidelidade Pets tem aberto a porta da Fidelidade a novos clientes e clientes cada vez mais novos, contribuindo para um objectivo estratégico que é o rejuvenescimento da carteira», comenta.

Ainda assim, pelos estudos que a Fidelidade tem vindo a acompanhar, a percentagem de portugueses sensibilizada para a necessidade de contratar um seguro para o seu animal de companhia ainda é reduzida, em comparação, por exemplo, com os países nórdicos, ou com o Reino Unido. Mas está em crescendo. Teresa Martinho comenta que «a falta de percepção em relação à importância do seguro, tanto ao nível das responsabilidades como dos encargos médico-veterinários, assim como o desconhecimento sobre as soluções mais inovadoras no mercado», são provavelmente as razões que justificam ainda não haver um maior interesse.

Segundo esta responsável, Portugal tem um potencial de mercado enorme em seguros para animais de companhia, pelo que o Fidelidade Pets tem qualidade e margem para crescer, por forma a atingir os objectivos do seu ambicioso plano de negócio. Com base na experiência de gestão adquirida e sempre atenta à evolução do mercado dos animais de companhia, «para além de coberturas e serviços que tem vindo a desenvolver para lançar numa próxima renovação dos planos, a Fidelidade aposta na internacionalização do Pets, ajustada às realidades e necessidades locais, em parceria com seguradores de outras geografias onde o grupo marca presença e pretende ser diferenciador e competitivo», revela.

Jovens estão mais seguros

Quase metade das apólices segura animais com idade inferior a três anos. Algo «naturalmente benéfico para a longevidade

em Portugal, assim como o Persa. «Cada espécie/raça tem as suas particularidades que, com a experiência adquirida pela gestão da carteira, queremos conhecer e potenciar ao nível dos cuidados de saúde e bem-estar», conta a responsável pelo Gabinete de Oferta Pet da Fidelidade.

Crescem os animais segurados

O lançamento desta oferta pela Fidelidade parece ser uma aposta certeira tendo em conta a evolução das vendas do Fidelidade Pets. «Estamos a caminho dos 30 mil contratos novos, com uma tendência cada vez mais consistente para a escolha de planos com coberturas de saúde», revela Teresa Martinho. Em Março de 2020, no início do confinamento resultante da pandemia, registou-se algum decréscimo por um curto espaço de tempo, após o qual foi recuperado o ritmo de vendas, que se mantém estável numa média de 1000 contratos mensais.

O universo de clientes Fidelidade Pets integra não só um segmento de adultos que prefere um acompanhamento mais personalizado e até presencial da rede comercial – «razão pela qual o canal mediação é o mais representativo nas vendas» –, como também

Envolvido num sinistro?

A participação de sinistros no Fidelidade Pets é feita online, solicitando todos os elementos necessários para a gestão e regularização dos processos.
O envolvimento de um animal de companhia num sinistro, passível de activar a cobertura de responsabilidade civil, deve ser participado logo que possível. Existindo bens danificados, devem ser colocados à disposição para eventual peritagem. Até à conclusão do processo, gerido por especialistas, não deve ser assumida qualquer responsabilidade perante terceiros.
No que a coberturas de saúde diz respeito, com excepção da Medicina Preventiva (check-up), que é uma oferta da Fidelidade mas tem utilização exclusiva na Rede Pets, as outras coberturas (Vetcare – Vacinas – Cirurgia e Esterilização) funcionam em regime de reembolso, ou seja, o cliente pode levar o animal a qualquer veterinário à sua escolha e enviar a despesa que, sendo enquadrável no âmbito do seguro, será reembolsada pela Fidelidade em 70%.

da carteira, mas, acima de tudo, permite aos animais usufruírem do seguro na sua plenitude ao longo da vida», comenta a responsável da Fidelidade.

A subscrição do Pet 1 pode ser feita para animais com qualquer idade. No entanto, no Pet 2, Pet 3 e Pet Vital, a subscrição só pode ser feita até ao dia em que o animal completa 8 anos.

«Num seguro como o Fidelidade Pets, sem idade limite de permanência, a idade como condicionante de entrada e factor de tarifação justifica-se pela variação das despesas médico-veterinárias ao longo do ciclo de vida dos animais», explica a responsável pelo Gabinete de Oferta Pet da Fidelidade. E acrescenta que estas são, tendencialmente, mais elevadas no início e no final.

Pela mesma razão, nos planos Pet 2, Pet 3 e Pet Vital, o check-up oferecido pela Fidelidade, que até aos oito anos acontece de dois em dois anos, passa a ser anual a partir desta idade, precisamente para reforçar a prevenção relativamente a potenciais problemas de saúde que possam surgir.

No âmbito do Fidelidade Pets, têm vindo a ser desenvolvidas as Redes de Medicina Veterinária e de Parcerias. A Rede de Medicina Veterinária reúne centros de atendimento médico-veterinários, referenciados e reconhecidos pelos clientes, onde deve ser realizado o check-up de saúde do animal e onde o cliente pode ainda beneficiar de preços vantajosos em outros actos médicos. «Quanto à Rede de Parcerias, faz todo o sentido em complemento dos cuidados de saúde disponibilizados pelo Fidelidade Pets, tendo em atenção que os donos valorizam preços vantajosos no acesso a alimentação, alojamento, banhos, tosquias, centros de treino e outros serviços para o bem-estar do seu animal», justifica a mesma profissional.

Desde o período de pré-lançamento, em que a Fidelidade fez questão de partilhar esta nova geração de planos com a Ordem dos Médicos Veterinários, «o Fidelidade Pets tem registado níveis elevados de aceitação e satisfação que, também nos seguros para animais de companhia, colocam a Fidelidade no caminho da liderança», congratula-se a responsável. Para além dos clientes, a Fidelidade procura também reunir e envolver os profissionais que exercem funções nos Centros de Atendimento Médico-Veterinário da Rede Pets, «plenamente convicta de que a qualidade dos seus serviços é a melhor garantia de assistência aos animais seguros, potenciando a oportunidade de desenvolvimento de parcerias de confiança a longo prazo».

Aposta no futuro

Mesmo não afectando o ritmo de vendas, a pandemia no ano 2020 alterou a intenção e a vontade de implementar uma comunicação mais intensiva e abrangente do Fidelidade Pets. Numa primeira fase esta tem incidido essencialmente nos meios digitais. Também a participação em feiras e eventos de dimensão nacional e local, que em 2019 foi significativa e «com resultados muito animadores», sofreu com os efeitos pandémicos durante o ano 2020.

Para 2021, numa perspectiva de retoma, que vai depender da evolução positiva da pandemia, a Fidelidade pretende retomar as referidas iniciativas. Mas aconteça o que acontecer vai continuar a chegar aos clientes pelos vários canais de distribuição, com o objectivo de acelerar o ritmo de vendas, garantindo a qualidade de serviço.

Nota

No modelo actual de gestão de carteira em vigor na entidade reguladora, ainda não é possível determinar a quota de mercado dos seguradores que comercializam seguros para animais de companhia. No caso da Fidelidade, pese embora o Fidelidade Pets ser um produto integrado, o registo está associado aos riscos de responsabilidade civil, enquanto outros seguradores registam os seus produtos em saúde ou assistência, o que por agora inviabiliza a definição do valor de mercado e respectivas quotas.

/ GALP //

Já volto. Vou dar banho ao cão!

Quem nunca olhou para o seu cão, depois de um passeio na praia ou na serra, e desejou dar-lhe um banho antes de chegar a casa? Já é possível fazê-lo. Depois de Oeiras, as cidades de Lisboa e do Porto já contam com serviços de lavagem de cães Dogwash em áreas de serviço Galp

Foi no Dia Mundial do Cão, que se comemora a 26 de Agosto, que a Galp anunciou o lançamento do projecto piloto Dogwash (serviço de lavagem para cães) em Oeiras. Agora, quase seis meses volvidos, a empresa aumenta o número de serviços Dogwash disponíveis na sua rede de áreas de serviço, com a inauguração de dois novos espaços nas áreas de serviço Galp na Avenida Almirante Gago Coutinho, em Lisboa, e na Circunvalação (Parque da Cidade), no Porto.

A chegada destes serviços a Lisboa e ao Porto ocorre depois do sucesso registado na fase piloto do projecto. Segundo a Galp, nos primeiros meses de funcionamento, o Dogwash de Oeiras (na área de serviço da Galp junto ao Oeiras Parque) recebeu mais de 1500 cães, o que reflecte a apetência dos clientes da Galp por este serviço.

Focada na transformação do seu conceito de loja e cada vez mais atenta às necessidades dos seus clientes durante toda a sua jornada laboral ou pessoal, a Galp desenvolveu o conceito para responder às exigências dos animais de companhia, que ganharam nos últimos anos uma importância crescente nos núcleos familiares dos grandes centros urbanos. «Os animais de companhia têm um peso cada vez mais importante nas famílias. Estamos a acompanhar a jornada dos clientes numa lógica 360º, por isso faz sentido apostar num projecto que contribui para o bem-estar dos animais de companhia», diz André Cardoso, head of B2C da Galp.

Com o serviço Dogwash os clientes podem dar aos seus cães um banho completo com champô normal ou antipulgas, amaciador e secagem. O cliente não tem necessidade de levar qualquer tipo de produtos, mas poderá fazê-lo se quiser.

Pó d'Arroz, Broa de Mel e Lurdes são os famosos de quatro patas que a Galp escolheu para "embaixadores" do Dogwash que representam, a partir de agora, todos os animais de companhia dos clientes Galp. Estes embaixadores darão corpo às várias campanhas, activações de marca e iniciativas destinadas à comunidade pet lovers que irão decorrer ao longo deste ano.

Vamos dar banho ao cão?

Dogwash

O seu melhor amigo faz parte da família

Agora já pode entrar nas brincadeiras do seu companheiro de quatro patas sem se preocupar com mais nada. A Galp lançou o Dogwash, a forma ideal de aproveitar a energia dos nossos cães e poder levá-los para casa sempre cheirosos. Basta passar numa Área de Serviço Galp* e dar-lhe um grande banho no Dogwash.

#fazpartedafamilia

galp.pt

*DISPONÍVEL NAS ÁREAS DE SERVIÇO:

Galp Oeiras Parque

Galp Circunvalação (Parque da Cidade)

Galp Av. Almirante Gago Coutinho

galp energia cria energia
eletricidade • gás • combustível

PARA QUEM GERE PESSOAS

ASSINE JÁ!

36,7€
1 ANO ASSINATURA
(12 edições)

65,2€
2 ANOS ASSINATURA
(24 edições)

Faça já o seu pedido para o email: assinaturas@multipublicacoes.pt ou ligue para o 210 123 400 e beneficie de descontos até 20% sobre o preço de capa.

Preços válidos para Continente e Ilhas. Iva de 6% já incluído em todos os preços.