



2020, um ano desafiante

Foram inúmeros os obstáculos sentidos pelo sector segurador no último ano, tendo a sua resiliência sido colocada à prova. Perante estes, a Aegon Santander não só deu uma resposta positiva, como reforçou a sua ligação com os consumidores e conseguiu ainda um crescimento em contraciclo com o mercado

2020 foi um ano que nos confrontou com grandes desafios, consideravelmente diferentes daqueles que tínhamos antecipado e para os quais nos tínhamos organizado. Implicou momentos de tensão nas pessoas, com tudo o que isso gera nas empresas, quer do ponto de vista interno, da gestão de equipa, quer externo, no comportamento do consumidor e daquilo que passa a ser valorizado e procurado.

No entanto, é nessas circunstâncias que também, muitas vezes, nos apercebemos da nossa resiliência e descobrimos uma capacidade de nos superarmos. É dessa forma que na Aegon Santander lemos o ano passado e perspectivamos 2021.

Desafios superados

Apesar de todas as contingências com que fomos confrontados, o ano acabou por ter um saldo bastante positivo para a Aegon Santander, quer em termos de resultados, quer em conquistas alcançadas pela equipa, o que nos deixa bastante satisfeitos.

Em termos de negócio, conseguimos crescer em contraciclo, com taxas de crescimento de dois dígitos - 17,8% no Ramo Vida e 19,2% no Ramo Não Vida -, e fizemo-lo diversificando o negócio, dando continuidade ao plano iniciado no ano anterior, quando lançámos na linha SafeCare o nosso seguro de saúde.

Este crescimento foi suportado em serviço ao cliente, área em que nos desafiámos a pensar como poderíamos ser úteis e qual a melhor maneira de o concretizar. Por isso, no início da pandemia, ajustámos as condições de alguns dos nossos seguros, procurando dar resposta às reais necessidades que os clientes estariam a sentir e, com isso, proporcionámos protecção com valor.

Demos também acesso à app Safecare Saúde a todos os clientes do Banco Santander, independentemente de terem, ou não, contratado este serviço connosco ou serem sequer nossos clientes. O objectivo era dar-lhes acesso a um médico 24h/7 dias por semana, sem limite de utilização e livre de qualquer custo associado. E fizemo-lo logo de início, quando as pessoas estavam com

receio e tinham dúvidas para esclarecer, num momento em que uma consulta por videochamada podia fazer toda a diferença. E, para que isso tivesse significado, importava comunicar esse alargamento do serviço aos clientes, os principais beneficiários da oferta, o que fizemos.

Aproveitámos também para acelerar a concretização de projectos que se encontravam em curso e também divulgar junto dos clientes alguns serviços que podiam ser mais valorizados no contexto que vivíamos.

Um desses exemplos foi o recurso a vídeooperitagens na gestão de sinistros do seguro multirriscos habitação. Desta forma, os clientes podem dar acesso à sua habitação para a visualização e quantificação de dano, usando apenas um equipamento móvel, como um smartphone, sem que tenham de sair de casa, ou que um técnico se desloque ao local. Com esta funcionalidade continuámos a prestar serviço, assegurando maior comodidade para o cliente, com toda a segurança.

Reconhecimento dos clientes

E a resposta que temos tido dos nossos clientes dá-nos confiança para prosseguir. Acreditamos que estamos no caminho certo. Iniciámos 2021 com a atribuição do prémio Cinco Estrelas na categoria de Seguros Bancários, resultante da avaliação dos consumidores, o que nos deixa muito orgulhosos. Melhorámos a nossa performance em todas as dimensões avaliadas, face ao ano anterior. De entre essas dimensões, obtivemos a melhor classificação na satisfação com a experimentação e na intenção de recomendação, efectuadas pelos nossos clientes. O que significa que quem é cliente da marca sente-se bem, está envolvido e pode promovê-la. Ter clientes promotores da sua marca é a ambição de qualquer empresa.

Analisando em detalhe os atributos que compõem a dimensão satisfação, podemos ver que a rapidez na resposta e a fiabilidade destacam-se na avaliação. É bom saber que somos rápidos e fiáveis na resposta. Adicionalmente, os clientes indicam confiança e disponibilidade como os valores que mais associam à nossa marca. E nós revemo-nos nesses valores, representam bem a transparência e proximidade com que nos identificamos em termos de cultura organizacional.

Ao ler estes resultados não podemos esquecer que eles reflectem uma avaliação feita num ano de especial dificuldade e ajuste

Numo Madeira



Tiago do Couto Venâncio



Tiago do Couto Venâncio,
CEO da Aegon Santander



como foi 2020, o que ainda realça mais o seu valor. Mas ouvir os clientes dá-nos também motivos de reflexão, permite-nos identificar pontos de melhoria relativamente a áreas ou serviços que não estariam nas nossas prioridades. E esse é um exercício contínuo que queremos manter para continuar a prestar um serviço que se adequa e, sempre que possível, exceda as expectativas dos clientes.

A equipa

Tudo isto só foi possível com uma equipa que conseguiu manter-se coesa e envolvida no projecto, mantendo os padrões de qualidade de serviço habituais, mesmo se em teletrabalho e com as dificuldades que todos reconhecemos nesse contexto. Conscientes da importância da união, da “cola” que junta todas as pessoas em torno de um mesmo propósito, foram criadas condições para que esse espírito se mantivesse, promovendo-se proximidade e colaboração. Mas todas as acções só tiveram sucesso porque contaram com a adesão das pessoas, com a sua vontade e comprometimento.

E isso assume maior relevo se pensarmos que em 2020 tínhamos também o objectivo de integrar um conjunto de colaboradores provenientes das unidades de negócio adquiridas, as seguradoras Eurovida e Popu-

lar Seguros, e era nosso objectivo que esse processo decorresse bem. Queríamos que as pessoas se sentissem bem-vindas, que a equipa existente assimilasse os novos elementos e que a nova equipa, daí resultante, mantivesse a coesão, confiança e forte espírito colaborativo que nos caracteriza.

Foi, por isso, com enorme satisfação que recebemos a notícia sobre os resultados do Índice de Excelência 2020, reflectindo o grau de satisfação dos nossos colaboradores da Aegon Santander.

2020 acabou por ser um ano desafiante mas com conquistas relevantes e de muito valor. Nas duas perspectivas, interna e externamente, sentimos que fizemos boas opções, com significado para as pessoas. E se acrescentarmos o facto de termos crescido no negócio, sentimos que fizemos o pleno.

Estes resultados são, no entanto, um incentivo para continuarmos a cumprir a nossa missão – proteger as pessoas, cuidar daquilo que lhes é mais precioso, a saúde, a família e os bens – e ser uma referência enquanto empregador, criando valor para a sociedade, de forma inclusiva e sustentável.

São, sobretudo, uma motivação para fazer mais e melhor. **■**