

“A NOSSA MISSÃO É PROTEGER E CUIDAR DOS NOSSOS CLIENTES”

O profundo conhecimento dos produtos e do mercado permite à Aegon Santander Portugal proporcionar aos seus clientes uma oferta diferenciada e personalizada, garantindo, assim, a sua total satisfação. Em entrevista, Tiago do Couto Venâncio, CEO, reconheceu a importância da recente distinção alcançada com o Prémio “Cinco Estrelas” e deu a conhecer as linhas orientadoras que têm guiado a seguradora ao longo dos anos.



TIAGO DO COUTO VENÂNCIO, CEO

Há apenas seis anos no mercado português, a Aegon Santander conquistou, pela primeira vez, o Prémio Cinco Estrelas, na categoria de Seguros Bancários. O que representa, para si, este reconhecimento?

O Prémio “Cinco Estrelas” tem um significado especial por ser o resultado da avaliação dos clientes, a razão da nossa existência. Num ano de especial dificuldade, em que todas as empresas se viram confrontadas com os desafios que a pandemia trouxe, esta distinção tem ainda mais valor. Faz sentir que respondemos bem e tomámos opções com significado para os clientes, medidas que podem ter tido um impacto positivo nas suas vidas.

Das várias dimensões avaliadas para a obtenção deste prémio, destacam-se a satisfação na experimentação e a intenção de recomendação, bem como confiança e disponibilidade associados à marca. O que distanciou a Aegon Santander dos seus pares?

Vemo-nos como uma empresa orientada para as pessoas. Esse é um sentimento vi-

vido transversalmente na Aegon Santander e acredito que isso seja percebido pelos clientes. A dimensão humana é importante nos serviços, mas é particularmente relevante nos seguros, porque o cliente deposita a sua confiança na Seguradora e fica na expectativa que cumramos o nosso papel, se algo ocorrer no futuro. Os produtos e serviços podem ser fáceis de replicar. Todos podemos replicar uma prática ou cobertura que identifiquemos que seja valorizada pelo consumidor. Mais difícil de replicar é esta dimensão humana associada ao serviço. Agrada-me pensar que pode ser isso que nos distingue.

Durante 2020, a Aegon Santander conseguiu contrariar a queda do setor Vida em Portugal, com a Aegon Santander Vida a crescer 18% e a Aegon Santander Não Vida a subir 19%. O que esteve na origem deste crescimento, em contraciclo com os seus pares?

Em ambas Seguradoras o crescimento ocorreu de forma transversal, em toda as linhas de negócio. No entanto, na Aegon Santander

Vida verificou-se um forte impulso pela evolução positiva dos seguros relacionados com o Crédito Habitação, bem como pela incorporação, em 2019, da unidade de negócio proveniente da Companhia de Seguros Eurovida. Na Aegon Santander Não Vida destacamos a performance dos produtos Multiriscos Habitação e Saúde, este último lançado no final de 2019 tem tido uma boa adesão por parte dos nossos clientes, que lhe reconhecem valor, quer ao nível das coberturas, quer na qualidade de serviço.

Em 2020, e como forma de responder ao momento atual, a Aegon Santander ajustou as condições de alguns dos seus produtos - Vida, Saúde e Desemprego. Que objetivos e motivações estão na base desta aposta?

Quando estabelecemos que a nossa missão é proteger e cuidar dos nossos clientes, isso tem de se refletir na nossa atuação. Ajustamos as condições dos nossos seguros para dar resposta às necessidades que os clientes estariam a sentir. Demos, por exemplo, 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. Com isso pretendíamos dar acesso a um médico 24h/7 dias por semana, sem limite de utilização e livre de qualquer custo para o cliente. Fizemo-lo logo no início, quando as pessoas tinham muitas dúvidas. É desta forma que nos queremos posicionar no mercado.

Que linhas pretende, a Aegon Santander, seguir para se manter no topo e continuar a satisfazer e surpreender os seus clientes?

Ouvir os clientes é essencial para perceber as suas motivações e identificar formas de nos anteciparmos. É fundamental ter agilidade na concretização e flexibilidade para nos adaptarmos aos desafios, com a permanente reavaliação e ajuste. Por fim, é determinante poder contar com uma equipa coesa, confiante e com vontade de se superar, como a que temos na Aegon Santander e da qual me orgulho.