

Por: Tiago do Couto Venâncio, CEO da Aegon Santander | Fotos: Nuno Madeira



AEGON SANTANDER SEGUROS

UM ADN QUE REFLETE ORIENTAÇÃO PARA AS PESSOAS

A Aegon Santander Seguros, nos seus seis anos de existência, tem revelado um ADN marcadamente orientado para as pessoas, abrangendo neste universo clientes e colaboradores.

Em termos de Gestão de Pessoas, acreditamos que quando as equipas se sentem integradas, fazendo parte do projecto, o seu nível de envolvimento e contributo activo será necessariamente mais forte. Temos consciência que isso potencia

o seu grau de satisfação, o seu sentido de pertença à empresa e, consequentemente, contribuirá para a sua felicidade e bem-estar. E acreditamos que essa energia e forma de estar têm valor, que terão certamente um reflexo na qualidade do serviço que prestamos, na relação que estabelecemos com o

cliente, seja o cliente final ou o canal de distribuição.

Esse comprometimento das equipas tem especial importância para uma seguradora, que presta um serviço alicerçado na confiança. O negócio de seguros tem um ciclo invertido, inicia-se com o cliente a pagar um valor por uma protecção futura. Se algo ocorrer, nós vamos estar lá, cumprindo o nosso propósito. E esse algo é na maior parte das vezes um evento que significa uma perda, patrimonial ou pessoal.

Num negócio com estas características, o papel do elemento humano, do contributo das pessoas, faz a diferença. E para que esta dinâmica se mantenha, é necessário alimentá-la, criar as condições que levem ao desenvolvimento das pessoas, a nível profissional e pessoal. Ou seja, que a Aegon Santander signifique para os seus colaboradores um espaço inclusivo e de crescimento, um projecto com o qual se identifiquem e do qual sintam orgulho de fazer parte. Esta



é a visão subjacente ao estilo de liderança e de gestão de pessoas que tem sido desenvolvido na Aegon Santander e, do nosso ponto de vista, reflete também uma actuação socialmente responsável.

Desafios de 2020

O ano de 2020 já trazia alguns desafios à Aegon Santander, nomeadamente do ponto de vista da gestão de recursos humanos. A integração das unidades de negócio adquiridas, as seguradoras Eurovida e Popular Seguros, traduziu-se igualmente na integração de um conjunto de colaboradores provenientes dessas seguradoras 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, dedicação e forte espírito colaborativo que nos caracteriza.

No entanto, no início do ano passado não antecipávamos que, aos desafios já esperados, se iria juntar a pandemia que afectou a vida de todos nós. O teletrabalho já era uma realidade na Aegon Santander, embora não de uma forma continuada e à escala global da companhia. Era sobretudo uma medida adoptada para fazer face a situações pontuais, em quadros de compatibilização da vida profissional com a vida pessoal. A pandemia, mais do que levar à activação do plano de contingência, acelerou a adopção desta prática, tendo a companhia conseguido colocar todos os seus colaboradores em teletrabalho, em apenas 72 horas. Fê-lo com a agilidade que o momento implicava e sem comprometer a continuidade da sua actividade, mantendo a prestação dos serviços aos clientes com os padrões de qualidade habituais.

Também nesta fase não descurámos a gestão das pessoas. Sabíamos da importância de manter a união, o espírito de pertença. E por isso, após a confirmação de que a operação se mantinha funcional, com todos os sistemas corporativos em pleno, ajustámos as dinâ-



Tiago do Couto Venâncio
CEO da Aegon Santander

micas organizacionais de forma a manter o alinhamento e a coesão entre as equipas. Havia que criar alternativas que promovessem o espírito de colaboração e proximidade que habitualmente existe na companhia, quando as pessoas partilham o mesmo espaço físico.

As plataformas colaborativas foram utilizadas regularmente e com sucesso, permitindo a continuidade na gestão dos principais projectos em curso e a manutenção das usuais reuniões de trabalho e de planeamento. Adicionalmente, foram criadas sessões de Break@Work, onde juntámos colaboradores de diferentes áreas da empresa e nas quais eu próprio me envolvi, promovendo o debate de questões transversais à companhia, num espaço de partilha de experiências. E até mesmo a dimensão informal da relação entre as pessoas não foi esquecida, através de breves pontos de contacto semanais, para troca de ideias sobre áreas de interesse e hobbies entre colegas. Durante esse período, e para ajudar a reforçar os laços e diminuir a distância, foram desenvolvidas algumas ações, como a entrega de algumas “surpresas” em casa dos colaboradores. Gestos simples que pretendiam lem-

brar a todos que juntos conseguiríamos superar os desafios.

Para além disso, assim que o momento foi oportuno, procurámos conhecer e dar condições que permitissem que os colaboradores sentissem o regresso à empresa com total confiança e o vivessem em segurança. Da mesma forma que durante toda a fase do confinamento inicial, também no regresso à empresa valorizámos a segurança, definindo escalas, equipas em espelho, apoio para quem pudesse usar o seu próprio meio de transporte, para além do cumprimento de todas as regras e boas práticas aplicáveis no contexto.

Um balanço bastante positivo

Pese embora todos estes desafios, só podemos ficar satisfeitos quando verificamos os resultados conseguidos e as conquistas que juntos alcançámos em 2020. Em termos de negócio, conseguimos crescer em contraciclo, 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.

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 para o cliente. E fizemo-lo logo de início, quando as pessoas estavam com receio e tinham dúvidas para esclarecer, num momento em que uma consulta por vídeo-chamada podia fazer toda a diferença.

Mas não ficámos por aí. Aproveitámos para acelerar a concretização de alguns 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 vídeo-peritagens na gestão de sinistros do seguro multirrisco 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. Esta funcionalidade permitiu-nos continuar a prestar serviço, assegurando uma maior comodidade para quem usa os nossos serviços, com toda a segurança.

E o feedback que temos tido dos clientes dá-nos confiança para prosseguir. Acreditamos que estamos no caminho certo. Iniciamos 2021 com a atribuição do prémio Cinco Estrelas na categoria de Seguros Bancários que, resultando da avaliação dos clientes, nos deixa muito orgulhosos. Até porque das várias dimensões avaliadas, obtivemos melhor classificação na satisfação na experimentação e na intenção de recomenda-

Os resultados obtidos no Índice da Excelência faz-nos sentir que fizemos boas opções, com significado para as pessoas, e motiva-nos a fazer mais e melhor.

ção, o que nos faz pensar que quem é cliente da marca, se sente bem, está envolvido e revela disponibilidade para a promover. Adicionalmente, confiança e disponibilidade surgem 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.

Se juntarmos à avaliação positiva dos clientes, a satisfação dos colaboradores, fazemos o pleno. Foi isso que sentimos ao vermos os nossos resultados no Índice de Excelência 2020, reflectindo o grau de satisfação dos colaboradores da Aegon Santander. Os resultados obtidos permitem-nos identificar uma melhoria no nosso próprio percurso, face a participações em anos anteriores, e permitem-nos também perceber que nos posicionamos bem, quer ao nível da dimensão, quer ao nível do sector de actividade. Isto faz-nos sentir que fizemos boas opções, com significado para as pessoas mas sobretudo motiva-nos a fazer mais e melhor.

Estes prémios são 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. Por isso, não obstante todos os desafios que os próximos anos nos tragam, e sabemos que vão ser vários, estamos muito confiantes no futuro.