

# VidaEconómica

ÁLVARO SÁ, SÓCIO-GERENTE DA ÁLVARO SÁ – MEDIAÇÃO DE SEGUROS, CONSIDERA

## “O nosso papel atual de consultores de seguros é determinante para o esclarecimento do cliente”

Hoje, o mercado é muito mais competitivo, o cliente está mais informado, sendo determinante o papel do mediador na análise de todos os aspetos do contrato de seguro, nomeadamente a relação preço/coberturas de riscos, considera, em entrevista, Álvaro Sá, sócio-gerente da Álvaro Sá – Mediação de Seguros.

**Vida Económica - Quando e como se iniciou a atividade da Álvaro Sá – Mediação de Seguros?**

**Álvaro Sá** - O seu sócio fundador Álvaro Fernandes de Sá iniciou a sua atividade em 1979 na área de contabilidade e gestão de empresas. A mediação de seguros surgiu em 1988 como complemento da atividade principal de apoiar os clientes na gestão das suas empresas.

**VE - Atendendo à especial longevidade na atividade, que diferenças nota e assinala entre o mercado atual e o do começo da profissão?**

**AS** - Há 30 anos atrás o cliente tinha poucos conhecimentos na área de seguros e a escolha do mediador era motivada pela relação de amizade, confiança e muitas vezes até familiar. Hoje, o mercado é muito mais competitivo, o cliente está mais informado, sendo determinante o papel do mediador na análise de todos os aspetos do



De acordo com Álvaro Sá, a mediação de seguros surgiu em 1988 como complemento da atividade principal de apoiar os clientes na gestão das suas empresas.

contrato de seguro, nomeadamente a relação preço/coberturas de riscos.

**VE - A forma como os clientes olham para os seguros tem-se alterado ao longo dos anos? De que forma?**

**AS** - O nosso papel atual de consultores de seguros é determinante para o es-

clarecimento do cliente, que fruto de uma sociedade de informação globalizada, de fortes campanhas publicitárias e de canais de distribuição diferentes dos tradicionais, tem a tendência de valorizar o preço em detrimento das coberturas dos contratos. Somos nós, mediadores profissionais, a quem cabe o papel de informar e esclarecer o nosso cliente, oferecendo-lhe as melhores soluções.

**VE - Como os procuram reter? Que importância atribuem ao cross selling neste âmbito?**

**AS** - A retenção de clientes é uma tarefa diária para a qual os nossos colaboradores estão sensibilizados. É objetivo da empresa adequar os procedimentos às expectativas dos segurados, para aumentar a fidelização e assim obter relacionamentos de longo prazo com os nossos clientes. Na Álvaro Sá, estamos 24 horas disponíveis para apoiar o cliente e isso tem marcado a diferença.

A nossa estratégia de cross selling passa por identificar o perfil do cliente, os principais riscos a que se encontra sujeito e os seguros adequados que os permitam mitigar.

**VE - Crê que a mediação de seguros se encontra ameaçada e corre o risco de desaparecer face aos demais canais de distribuição de seguros? Porquê?**

**AS** - O canal de distribuição tradicional de mediação de seguros em função da sua organização e implantação geográfica está em condições privilegiadas para estabelecer uma maior proximidade e disponibilidade

relativamente aos clientes, aferindo com maior exatidão o seu perfil de risco, podendo assim aconselhar o melhor produto. O cliente continua a valorizar a atitude profissional do mediador tradicional, aliada à honestidade, disponibilidade, humildade e assunção de responsabilidades.

**VE - Que canal de distribuição de seguros se afigura, na sua opinião, como mais preocupante em termos de concorrência. Porquê?**

**AS** - O canal bancário, muitas vezes pela situação fragilizada do cliente tem uma capacidade de influência relevante na sua opção. O setor bancário que também comercializa os produtos do ramo não vida, pouco ou nada investe na formação e especialização dos operadores, não dando importância à assistência pós-venda, que exige níveis de profissionalismo e apoio ao cliente, que oneram fortemente os gastos com pessoal no setor da mediação tradicional. Temos que sensibilizar o cliente para este serviço pós-venda, que só os mediadores de seguros tradicionais colocam ao serviço dos seus clientes com disponibilidade, rigor e profissionalismo.

**VE - Com base nas razões apontadas, considera crível impedir por lei a sua atuação?**

**AS** - Infelizmente penso que não. É ao mercado que cabe o papel de distinguir e privilegiar a especial vocação dos serviços prestados pela nossa categoria profissional, não só na fase pré-contratual, mas também durante a vigência dos contratos de seguros, especialmente ao nível do apoio quando da ocorrência dos sinistros.