

No Dia do Mediador, a Liberty Seguros inaugura uma nova área no Portal Liberty Informa

- Desde 2021 que a Liberty Seguros em Portugal reconhece o papel do mediador como fundamental na atividade seguradora.

06 de outubro de 2023

No dia em que a Liberty Seguros comemora, pelo terceiro ano consecutivo, o Dia do Mediador em Portugal, inaugura uma nova área no Portal Liberty Informa. Esta é uma área dedicada exclusivamente a conteúdos sobre os mediadores. São disponibilizadas aos utilizadores entrevistas exclusivas com profissionais do setor, que partilharão as suas perspetivas sobre o mercado segurador e aspetos específicos do seu negócio.

A Liberty esteve à conversa com o **Carlos Arruda**. Não perca!

- Há quantos anos é mediador de seguros?

Desde 2000 trabalho nos seguros, mas apenas em 2002 como “mediador”

- Como é que o negócio dos seguros surgiu na sua Vida?

Através de um amigo que era Comercial, que numa visita ao meu escritório para uma reunião com um cliente comum, diz-me que podia inscrever-me e ser o mediador dos meus clientes das contabilidades e outros ... os clientes já confiavam em mim para o serviço da contabilidade e de certeza confiariam a sua proteção também.

- O sector segurador tem sofrido grandes transformações nos últimos anos. Partilhe connosco que estratégia adotou para vencer no atual contexto do mercado segurador?

A nossa estratégia mantém-se fiel à de sempre, sempre fomos uma equipa forte e próxima do cliente, a evolução tecnológica permitiu reforçar a nossa proximidade e hoje o contato virtual ajuda muito a que o cliente sinta a nossa presença diária e que pode contar connosco á distância de um “clik”. A minha equipa está munida de ferramentas que os permite ajudar um cliente a qualquer momento

- As necessidades dos clientes têm evoluído bastante ao longo dos últimos anos. Que mudanças teve de fazer para se adaptar a este novo perfil de Cliente?

A 1ª mudança foi a minha Equipa reforçar a vontade em ser dedicada ao cliente, eu por exemplo todos os dias estou na rua e só uso o meu ipad, através dele consigo dar resposta a clientes que visito como também consigo delegar tarefas e estar sempre online com as solicitações. A Minha Equipa todos os dias tem como tarefa principal usar toda a tecnologia que nos é partilhada pelos parceiros para fazer chegar aos clientes a informação necessária tanto para liquidarem os seus seguros como também para conhecerem novidades de proteção. Ter um programa de seguros também me ajudou a fazer filtros e selecionar clientes por idades e profissões e até residência dando a possibilidade de conseguirmos fazer filtros

para efetuar contatos promovendo a disponibilidade de proteção tendo em conta as características dos clientes.

- Conte-nos uma história, momento em que a sua intervenção como mediador e a Parceria com a Liberty fez a diferença na vida de um Cliente

São muitas, mas a que registo para a vida, tem haver com uma apólice de Saúde...

Sempre disse a este cliente para fazer o seguro de Saúde para ele e família antes de fazer os seus e da esposa 55 anos de idade, para que pudesse ter uma apólice de saúde vitalícia, e passaram cerca de 5 a 6 anos depois desta nossa conversa, o mesmo vem ao meu encontro para emitir a referida apólice, emitimos para o agregado familiar 3 pessoas, passaram cerca de 14 meses e surge uma doença grave, a minha aflição e sobretudo dos familiares era muito grande, mas fez-se luz e descobrimos o caminho para Clínica Universitária de Navarra, onde foi tratada e até hoje está fantástica e feliz.

- Que conselhos daria a quem pretende iniciar um negócio como mediador?

Costumo a dizer que eu não trabalho, eu faço o que gosto, eu amo o que faço, eu amo esta atividade, por isso o meu melhor conselho é quem quiser abraçar esta atividade precisa ser muito disponível e gostar muito de servir o cliente sabendo que é um serviço a full time. Aconselhar proteção é de enorme responsabilidade.

Pessoal e Transmissível

- Nos meus **tempos livres**: estar com a **família** e os **amigos** em convívios e viajar
- Uma **viagem de sonho** que gostaria de realizar: **África do Sul** que é a próxima da Liberty
- Em **Portugal** recomendo: **AÇORES** sem dúvida

Flash

- Os **seguros** são... a **minha vida**
- A **minha equipa**... é o **meu pilar**
- Principais **valores** que estão presentes no meu dia a dia como mediador de seguros... **honestidade e responsabilidade**
- Se não fosse mediador gostaria de ter sido aquilo por onde comecei a minha vida que foi pedreiro porque é uma arte muito nobre, construir e reconstruir a casa de alguém é um trabalho de enorme responsabilidade e é uma arte que deve ser feita com amor e paixão como tudo na vida deve ser feito.