

# Alfredo Castelo Marín

CEO MAPFRE GLOBAL RISKS (MGR)

“

Prestamos un excelente servicio a nuestros asegurados, ofreciendo soluciones aseguradoras innovadoras y con garantía de máxima solvencia.

”



La cercanía y la orientación al cliente han permitido a MAPFRE Global Risks alcanzar una posición de liderazgo en el segmento de las grandes corporaciones internacionales de origen español y latinoamericano, y una notable presencia en el resto de Europa. Su principal objetivo, ahora, es convertirse en la aseguradora global de confianza de empresas en todo el mundo y ser reconocida como “una compañía que presta un excelente servicio a sus asegurados, ofreciendo soluciones aseguradoras innovadoras y con garantía de máxima solvencia”, manifiesta Alfredo Castelo.

**‘Gerencia de Riesgos y Seguros’ (en adelante ‘GRyS’): En enero de 2009, MAPFRE Global Risks comenzaba a operar como entidad independiente. ¿Cuál es la misión de la Unidad?**

**Alfredo Castelo (en adelante A.C.):** Efectivamente, MAPFRE Global Risks se convierte en entidad independiente en enero de 2009, tras operar durante cinco años como una división de MAPFRE Empresas. Este paso tiene mucho que ver con nuestra apuesta por la internacionalización, una apuesta que nos ha permitido aumentar nuestra masa crítica de negocio y diversificación geográfica, aspectos que son esenciales en un proyecto de estas características.

Si hacemos un repaso al proceso de internacionalización de la entidad, podemos observar que la Unidad ha avanzado en esta línea desde sus propios orígenes. Primero, nos centramos en dar servicio a las multinacionales españolas en el extranjero; después, a partir de 2007, con objeto de comenzar a conocer el mercado europeo de los Global Risks, abrimos tres oficinas de representación en Europa –Londres, París y Colonia–, y empezamos a operar en Portugal a través de MAPFRE Seguros de Portugal. Dos años más tarde, dábamos el tercer paso, con la creación de MAPFRE Global Risks como sociedad, con el fin de ofrecer el mismo servicio a las multinacionales latinoamericanas. Finalmente, en 2014, nuestro ámbito de actuación se ampliaba a las empresas de todo el mundo.

Nuestra misión es aportar programas de seguros a medida de la gran empresa. Ofrecemos a clientes corporativos en todo el mundo soluciones globales e integrales; la evaluación rigurosa y técnica de sus riesgos; así como la gestión de siniestros especializada por líneas de negocio. Queremos convertirnos en la aseguradora global de confianza de empresas de todo el mundo.

**“La Unidad ya ha puesto en marcha la segunda fase del Proyecto de Negocio Global Risks de MAPFRE. Esto nos debe permitir un mayor crecimiento en las Regiones de EMEA, APAC y Norteamérica e impulsar el desarrollo de las Specialty Lines.”**

**‘GRyS’:¿Cómo ha evolucionado la Unidad, en cuanto a facturación y resultados? ¿Qué aspectos muestran su fortaleza?**

**A.C.:** La Unidad ha duplicado su dimensión en los últimos años, a pesar de las dificultades del entorno. En 2014 registró un volumen de primas de 1.049 millones de euros y un beneficio neto de 44 millones de euros.

En general, la fortaleza financiera de MAPFRE Global Risks, al igual que la de MAPFRE, se basa en un balance muy saneado con una estructura de fondos propios muy potente y un bajo nivel de endeudamiento. A ello contribuye la búsqueda permanente de crecimiento rentable, una prudente política inversiones financieras y un continuo control del capítulo de gastos.

MAPFRE Global Risks desarrolla, además, un permanente análisis de sus riesgos con el objeto de optimizar el consumo de capital y disponer de los recursos necesarios para hacer frente a sus compromisos con los clientes derivados de la suscripción de Programas Multinacionales de Seguros.

Con un rating de A Excellent otorgado por AM Best y de A por Standard & Poor’s –ambos con perspectiva estable– nuestro principal reto es mantener estos ratings ante los diferentes mercados en los que operamos y todos nuestros clientes, además de nuestro compromiso, basado en una política de estabilidad y relaciones a largo plazo.

**‘GRyS’: ¿En cuántos países prestan sus servicios?**

**A.C.:** En estos momentos, MAPFRE Global Risks presta sus servicios en 109 países, en 28 de ellos con presencia directa y en otros 81 mediante acuerdos de servicios con empresas, que nos convierten en un verdadero global player, y está en nuestros planes seguir creciendo geográficamente.

Somos líderes en España y Latinoamérica y queremos estar más cerca del cliente en Europa, donde ya contamos con tres sucursales: Londres, París y Colonia, y una oficina de representación en Milán, lo que aporta una mayor autonomía en la gestión.

### PRINCIPALES MAGNITUDES

**‘GRyS’: Por facturación, ¿cuáles fueron las áreas más importantes, durante el pasado año?**

**A.C.:** Si buceamos en los datos de 2014, a nivel regional las áreas más importantes por facturación corresponden a España, con una cuota de negocio del 39,4% y unas primas de 413 millones de euros; LATAM Sur, con un 25% y 276 millones; y LATAM Norte, con un 12,7% y 103 millones. Les siguen Brasil y EMEA, con una participación del 9,8% y 103 millones de euros cada una; Norteamérica, con un 2% y 21 millones, y APAC, con un 1% y 9 millones.

Por líneas de negocio, el 66,9% de las primas en 2014 correspondieron a Daños, a Aviación, un 8,8%; Transportes, un 6,9%; Responsabilidad Civil, un 6,8%; Crédito, un 5,1%; Ingeniería, un 4,7%; y Caución, un 0,8%.

**“Queremos convertirnos en la aseguradora global de confianza”**

**‘GRyS’: ¿Cómo ve el mercado español? ¿Cree que las mejores perspectivas económicas van a impulsar el negocio de MGR en España?**

**A.C.:** MAPFRE Global Risks es ya una referencia en el mercado de riesgos globales en España, ya que participamos como asegurador en 27 de las 35 compañías del IBEX. Efectivamente, los últimos indicadores económicos muestran que la economía española ha iniciado la senda de la recuperación. Muchas multinacionales han frenado sus proyectos de desarrollo en los últimos tiempos y ahora que las condiciones están mejorando están retomando sus inversiones.



**‘GRyS’: ¿Qué otros planes tienen dentro del viejo continente?**

**A.C.:** El mapa estratégico de la Unidad Global Risks recoge un conjunto de acciones encaminadas a desarrollar el negocio con clientes europeos y posicionar a la entidad como uno de los operadores de referencia, así como desarrollar nuestra capacidad de liderazgo de operaciones en aquellos lugares de Europa donde la Unidad cuenta con presencia directa.

Ya se han dado algunos pasos. A principios de 2015, MGR ha ampliado su oferta aseguradora, desde Londres a las Specialty Lines (seguros especiales para riesgos, por su tamaño y complejidad inusuales), en los sectores de Aviación, Energía, Marítimo, Construcción y Grandes Infraestructuras.

Para hacer posible el desarrollo de estas líneas de negocio, se ha reforzado el equipo local y su capacitación, mientras continúa la colaboración estrecha con las áreas de Negocio en Madrid.

**‘GRyS’: La fortaleza de MGR en Latinoamérica es innegable, ¿cuáles son, en su opinión, las claves del éxito en la zona? ¿En qué lugar queda Brasil?**

**A.C.:** MAPFRE Global Risks ha logrado convertirse, en tan solo cinco años, en una compañía de referencia en Latinoamérica en el segmento de grandes cuentas. En concreto, ya cuenta como clientes con el 80% del Top 25 Multilatinas.

**“La industria de los seguros debe seguir esforzándose en desarrollar productos aseguradores más adecuados a los nuevos riesgos de los clientes”**

La incomparable presencia del Grupo en la región, con entidades en 18 países, nos permite ser percibidos como un referente en el mercado latinoamericano, una compañía que proporciona un servicio único a las multinacionales allí presentes.

Para Brasil, contamos con un plan específico de desarrollo. Queremos reforzar la actividad de la Unidad de Global Risks en este mercado por su gran potencial, la capacidad de reaseguro disponible y el limitado grupo de competidores en este segmento. Por este motivo, hemos preparado un plan comercial para Brasil, con mayor dotación de recursos y un enfoque específico para la gran empresa brasileña.

**“MAPFRE Global Risks presta sus servicios en 109 países, en 28 de ellos con presencia directa y en otros 81 mediante acuerdos de servicios con empresas”**

### PROGRAMAS INTERNACIONALES

**‘GRyS’: ¿A qué tipo de empresas se dirige la oferta aseguradora de MAPFRE Global Risks?**

**A.C.:** Atendemos las necesidades de empresas que cumplen una de estas tres características: corporaciones multinacionales que precisan programas de seguros en varios países; empresas de sectores globales de actividad: Energía, Marítimo, Aviación, Grandes Infraestructuras, Caucción y Crédito (a través de Solunion) y/o, grandes corporaciones con una facturación de 400 millones de euros en Europa, y entre 300 y 400 millones de dólares en el resto del mundo.

Nuestro ámbito de actividad es internacional, gracias a la red de compañías de MAPFRE en el mundo, así como a las entidades asociadas en los países donde el grupo todavía no está presente. Ello nos permite ofrecer a nuestros clientes soluciones globales, es decir, productos de seguros y servicios en todo el mundo.

Nuestra oferta es integral y a la medida de la gran empresa, con una estructura organizativa totalmente orientada a prestarle el mejor servicio, mediante áreas de negocio especializadas por sectores de actividad, que gestionan íntegramente todos los requerimientos de nuestros clientes y son sus únicos interlocutores. Al mismo tiempo, nuestras áreas de negocio también disponen de los servicios especializados de ITSEMAP. De esta forma, nuestras soluciones no solo contienen coberturas aseguradoras, sino también incluyen el análisis y tratamiento de los riesgos. Son, por tanto, soluciones integrales de Gerencia de Riesgos, gestionadas con

la máxima eficiencia gracias a nuestro sistema de interlocución única, y totalmente ajustadas a las necesidades del cliente.

**“MAPFRE Global Risks ha logrado convertirse, en tan solo cinco años, en una compañía de referencia en Latinoamérica en el segmento de grandes cuentas”**

Al mismo tiempo, nuestras áreas de negocio también disponen de los servicios especializados de ITSEMAP. De esta forma, nuestras soluciones no solo contienen coberturas aseguradoras, sino también incluyen el análisis y tratamiento de los riesgos. Son, por tanto, soluciones integrales de Gerencia de Riesgos, gestionadas con la máxima eficiencia gracias a nuestro sistema de interlocución única, y totalmente ajustadas a las necesidades del cliente.

**‘GRyS’: ¿Cuáles son las estrategias que están siguiendo y van a seguir en cuanto a corredores? ¿Qué importancia tienen estos profesionales en su éxito?**

**A.C.:** Nuestro negocio está intermediado casi al 100% por brokers. Estos profesionales son vitales en los seguros corporativos, por eso tratamos de establecer fuertes lazos y relaciones duraderas con ellos, pues aportan un gran valor añadido a la participación de MAPFRE en Programas Internacionales de Seguros, al asesorar al cliente sobre la mejor forma de asegurar sus riesgos y colocarlos en el mercado con total independencia.

**“Queremos que los servicios de ingeniería sean un elemento diferenciador frente a nuestros competidores, en la verificación de riesgos y la elaboración de programas de Risk Management para nuestros asegurados”**

### GERENCIA DE RIESGOS

**‘GRyS’: En general, ¿existe una mayor sensibilización a la materialización del riesgo en las empresas de los países donde operan?**

**A.C.:** Sí; sin duda. La concienciación está creciendo a nivel general, según aumenta el conocimiento de las amenazas y su impacto en cualquier negocio; y se concede mayor valor a aspectos como la prevención. El riesgo es intrínseco al desarrollo empresarial pero hay que conseguir que la convivencia con él sea la adecuada en términos de exposición.

En el escenario actual es preciso que los clientes asuman y apliquen, desde el inicio de sus cadenas de suministro, las técnicas del Enterprise Risk Management y que los brokers, aseguradores y reaseguradores jueguen un papel fundamental para promover las mejores prácticas. La identificación y evaluación de riesgos, en escenarios críticos, es una condición previa para poder estimar el alcance de las exposiciones y evitar coberturas innecesarias.

La industria de los seguros debe seguir esforzándose en desarrollar productos aseguradores más adecuados a los nuevos riesgos de los clientes. Se hace necesario establecer una adecuada estrategia de retención y financiación de riesgos, fijando políticas homogéneas en todos los países donde se tiene presencia, mediante el diseño e implantación de Programas Internacionales de Seguros, eficientes y adaptados a las necesidades de la empresa en cada momento.



**‘GRyS’: En su opinión, ¿qué papel ocuparán los gerentes de riesgos en el seno de las empresas en años venideros?**

A.C.: El gerente de riesgos está llamado a desempeñar un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones de la empresa, de forma que sus aportaciones sean correctamente planteadas a efectos de su necesaria visibilidad ante el Consejo de Administración. Igualmente, debe servir de punto de unión y de diálogo entre el propio Consejo de Administración, el Comité de Dirección y el resto del personal y áreas de la empresa.

**‘GRyS’: Más allá de su fortaleza financiera, ¿por qué un gerente de riesgos debería utilizar los servicios de MGR?**

A.C.: El principio básico de la relación con nuestros clientes corporativos es satisfacer sus necesidades

desde una perspectiva a medio y largo plazo. Para ello realizamos un adecuado análisis de sus riesgos, suscribiendo las coberturas más apropiadas a la actividad económica que desarrollan y, en caso de siniestro, indemnizando los bienes dañados y reparando sus responsabilidades.

Para ello es necesaria una extraordinaria cercanía con el cliente para conocer sus necesidades y evaluar convenientemente las alternativas para cubrir los déficits de cobertura. Esto ha permitido a MAPFRE Global Risks alcanzar una posición de liderazgo en el segmento de las grandes corporaciones internacionales de origen español y latinoamericano, y una notable presencia en las de origen europeo.

**‘GRyS’: ¿Qué valor añadido aporta ITSEMAP a los clientes de esta Unidad y en qué medida representa un elemento diferenciador frente al resto de partícipes en su mercado?**

A.C.: Es nuestro objetivo ofrecer a los clientes soluciones integrales y especializadas de Gerencia de Riesgos; para ello, disponemos en nuestra Compañía del Área de Ingeniería (ITSEMAP) que, con más de 30 años de experiencia internacional y en coordinación con nuestras Áreas de Negocio, pone a disposición de nuestros clientes diferentes servicios técnicos y soluciones integrales e innovadoras en materia de Gerencia de Riesgos, enfocadas principalmente en su evaluación y control.

ITSEMAP es, por tanto, uno de los elementos clave en la Propuesta de Valor que queremos trasladar a los asegurados, y un claro elemento de diferenciación frente a nuestros principales competidores.

**“Ofrecemos a clientes corporativos en todo el mundo soluciones globales e integrales”**

## OBJETIVOS Y FUTURO

**‘GRyS’:** En general, ¿cuáles son los objetivos para los próximos años?

**A.C.:** Contamos con ocho iniciativas estratégicas que nos van a ayudar en nuestro objetivo, a medio plazo, de convertirnos en una operadora global.

La primera es acercar la decisión a los mercados donde operamos, principalmente en Latinoamérica, reforzando los equipos para que la decisión esté más cerca del cliente.

En segundo lugar, para alcanzar la excelencia operativa, vamos a convertir la tecnología en un activo estratégico, con el desarrollo de una plataforma tecnológica única para la gestión en MAPFRE de este negocio.

El tercer punto es el plan de crecimiento en Europa, que recoge acciones encaminadas al desarrollo del negocio, como seguir reforzando las actuales sucursales con equipos potentes y análisis de nuevas aperturas.

El cuarto es potenciar la oferta aseguradora en Specialty Lines en los ramos de Energía, Construcción, Marítimo y Aviación y Espacio.

En quinto lugar, queremos iniciar la actividad en mercados donde MAPFRE cuenta con una presencia limitada –Norteamérica, Sudáfrica, Oriente Medio y Asia–, aprovechando nuestra presencia en Londres.

**“El gerente de riesgos está llamado a desempeñar un papel fundamental en el proceso de decisiones de la empresa”**

La sexta iniciativa es la más exigente: ser capaces de extender la capacidad de liderar programas aseguradores para clientes europeos.

La séptima es la gestión del talento. Nos hemos marcado como principal objetivo potenciar el compromiso de las personas con los valores de

MAPFRE, así como el desarrollo de sus habilidades y capacidades globales.

Y la última y fundamental es la calidad del servicio. Esta iniciativa contempla la creación de un equipo dedicado en exclusiva a dar servicio a clientes con programas internacionales, manteniéndoles informados, en todo momento, de la situación de sus programas de seguros.

**‘GRyS’:** Imaginando el futuro, ¿hasta dónde quieren llegar?

**A.C.:** Nuestro futuro ya es presente. Queremos que Global Risks sea conocida en el sector como una compañía que presta un excelente servicio a sus asegurados, ofreciendo soluciones aseguradoras innovadoras y con garantía de máxima solvencia.

Nuestro lema es hacer cada vez mejor las cosas y ese espíritu de superación constante nos impide tener límites, por lo que en el futuro seguiremos mejorando en servicio, calidad y eficiencia.

## “TODO UN RETO” DIRIGIR LA UNIDAD DESDE LONDRES

Licenciado en Ciencias Económicas y Actuariales, Alfredo Castelo se incorporó a MAPFRE en 2004, tras una larga trayectoria de doce años en una multinacional del sector asegurador, cuatro de ellos en el mercado asiático. Está casado y tiene tres hijos. En su tiempo libre practica todos los deportes que puede, especialmente aquellos relacionados con el mar: la vela, el windsurf, la pesca..., como buen murciano –nació en Águilas en 1967; también le encanta el running. En 2013 estableció temporalmente su residencia en Londres para impulsar el lanzamiento de la Fase II del Proyecto Global Risks de MAPFRE.

**‘GRyS’: ¿Qué ha supuesto para usted dirigir la Unidad Global Risks desde Londres? ¿Por qué daban este paso?**

**A.C.:** Sin duda, para mí ha sido todo un reto. En 2013 el Consejo de Administración tomó la decisión de trasladar mi residencia a Londres, para dirigir la segunda fase de crecimiento del proyecto Global Risks.

**“Nos hemos marcado como principal objetivo potenciar el compromiso de las personas con los valores de MAPFRE, así como el desarrollo de sus habilidades y capacidades globales”**

Si nos fijamos en nuestra cartera de negocio, por un lado, vemos que prácticamente el 80% del negocio se genera en España y Latinoamérica y, por otro, alrededor del 70% se concentra en Daños, tan solo un 10% es Aviación y el resto engloba el Negocio Marítimo, de Responsabilidad Civil, Ingeniería, etc.

Para ser un operador global, tenemos que tener una mayor diversificación geográfica y debemos desarrollar más ampliamente nuestras capacidades en los ramos donde nuestra presencia es menor y contamos con potencial para ello. Estos fueron los principales motivos de mi traslado a Londres. Analizar desde ese mercado las opciones posibles para conseguir esos dos objetivos.

Londres es la capital mundial del seguro, el lugar donde se coloca la mayoría del negocio internacional y hemos decidido fortalecer nuestra estructura en la City con la contratación de las personas adecuadas. Nuestra presencia allí nos está permitiendo tener una mayor visión y afrontar nuevos desafíos, con un planteamiento más operativo.

**‘GRyS’: ¿Está consiguiendo que su equipo piense y opere globalmente?**

**A.C.:** Nuestro equipo humano, de gran cualificación profesional y alta especialización, se encuentra completamente orientado al cliente y siempre muy cerca de él.

**“El riesgo es intrínseco al desarrollo empresarial pero hay que conseguir que la convivencia con él sea la adecuada en términos de exposición”**

La globalización es un camino sin retorno, vivimos en un mundo más y más globalizado, y, por supuesto, el equipo de MAPFRE Global Risks está dando los pasos necesarios para atender a las empresas, allí donde se encuentren, con una mirada global, pero sin perder de vista las necesidades locales.

Nuestros clientes son empresas de sectores globales de actividad como la Energía, el Sector Marítimo, Aviación, Grandes Infraestructuras, etc.; y nuestro objetivo es prestarles un servicio integral. Por eso, queremos potenciar el compromiso de todas las personas que forman esta Unidad con los valores MAPFRE y desarrollar sus habilidades y capacidades globales. No puede ser otra forma, cuando nuestro principal objetivo es convertirnos en la aseguradora global de confianza. ■