

INS

PERSEGU

UM SONH

**ACCLAIM
SURANCE
BROKERS**

**IR
IO**



Anthony Lim discursa no 30º aniversário da MDS.

Ao longo dos últimos 34 anos, **Anthony Lim**, fundador e presidente-executivo da Acclaim, transformou a empresa num dos principais corretores independentes de Singapura, que conta hoje com mais de 60 colaboradores. A **FULLCOVER** foi saber mais sobre o seu percurso para o sucesso e a relação com a Brokerslink.

Perseguir um sonho

O percurso começa em 1982 com o sonho de Anthony Lim de “ser o melhor corretor de seguros possível”. “Eu era jovem, inocente e ingénuo”, afirma, “mas um ano depois, criei a empresa e fiz a minha primeira transação em janeiro de 1983. A empresa era só eu e, portanto, fui entregar a minha primeira apólice a pé. Embora a minha empresa fosse pequena em comparação com outras, a minha ambição era fazer dela uma empresa nacional”.

Passado um ano, numa altura em que Anthony Lim ainda estava a aprender a “gatinhar”, Singapura sofreu a primeira recessão pós-independência. No início de 1984, já havia sinais alarmantes de abrandamento da economia, mas um mercado de construção em expansão fazia subir os números globais. No entanto, no final do ano, o mercado de construção estava saturado e só alguns projetos estavam em vias de conclusão. Singapura enfrentava uma crise! Para manter a empresa à tona, Anthony Lim trabalhou sem nenhuma remuneração durante um ano, mas assegurou que todos os membros da sua equipa recebiam atempadamente.

Para crescer, a empresa tinha de se posicionar ativamente no mercado. Anthony Lim aderiu a várias organizações, incluindo a Associação de Corretores de Seguros de Singapura (SIBA), da qual foi eleito presidente em 1998. No mesmo ano, foi convidado pelo governo para trabalhar em várias comissões de finanças e seguros (criadas para ajudar a tirar Singapura da crise que enfrentava) e,

numa tentativa de aumentar a visibilidade internacional da Acclaim, Anthony Lim criou a Singapore International Insurance Brokers Conference, uma conferência que atraiu delegados de mais de 25 países (a Conferência de 1998 foi tão bem-sucedida que se tornou num grande evento bienal na região). Em 2003, foi eleito presidente da Federação Mundial de Mediadores de Seguros, uma associação global de corretores e agentes de seguros com membros em mais de 80 países.

Durante este período, verificavam-se mudanças profundas em todo o mundo ao nível da regulamentação. Com a influência obtida através dos cargos internacionais que ocupou, Anthony Lim convidou profissionais de seguros com posições de destaque no mundo inteiro para um Fórum de Líderes de Seguros, em Singapura. Este Fórum não só deu às companhias de seguros e aos corretores locais e regionais uma oportunidade de entender o impacto das mudanças e a forma de atuar em função das mesmas, como juntou os corretores e os reguladores, permitindo que tivessem um diálogo aberto.

Enquanto a maioria dos corretores de seguros ainda se debatia com as consequências da crise económica e as constantes mudanças regulamentares, a Acclaim deu início a um conjunto de fusões e aquisições de corretoras de seguro locais. Com a consolidação das respectivas carteiras de negócios, a Acclaim ficou em melhor posição para competir no mercado.





José Manuel Fonseca e Anthony Lim no stand da Brokerslink, PARIMA, Singapura 2015.

O sonho de um homem de se tornar “o melhor corretor possível” é agora ultrapassado pelo sonho partilhado da equipa Acclaim de “ser um grupo de consultoria de riscos de grande proximidade, líder na alta tecnologia, num espaço de grande valor”

Anthony Lim refere: “Onde outros viam desafios, nós víamos oportunidades; muitas zonas da Ásia encontravam-se ainda relativamente inexploradas e com diferentes graus de liberalização, e o conceito de gestão de risco estava a começar a enraizar-se na Ásia, apresentando novas oportunidades. Singapura estava (e continua a estar) bem posicionada para trabalhar com os *players* existentes no mercado e com os novos, pelo que, para aproveitar estas oportunidades, decidi expandir a equipa de liderança. Queria uma pessoa com experiência global, que tivesse trabalhado em empresas multinacionais e, depois de três anos de procura, convenci Tony Lim (não somos parentes!) a integrar a Acclaim como CEO e acionista”.

Tony Lim integrou a Acclaim em 2011 como diretor-geral e CEO, trazendo consigo 28 anos de experiência de trabalho em alguns dos principais corretores de seguros à escala internacional e em todos os segmentos de negócio. A experiência e o conhecimento de Tony Lim na estruturação, implementação e oferta de soluções de risco globais e regionais aos clientes de vários setores em mais de 20 países são difíceis de encontrar.

34 anos de serviço

Este ano, a Acclaim celebra 34 anos de atividade. Uma das maiores empresas nacionais e independentes de consultoria de riscos e de corretagem de seguros e resseguro em Singapura, a Acclaim é especialista na colocação de risco, na gestão dos de sinistros, na consultoria e na engenharia de riscos. Em 2015, a receita da empresa foi de 8 milhões de dólares – superior à de alguns corretores de seguros internacionais de Singapura.

Ao longo dos anos, a Acclaim construiu a reputação de ser “diferente de outros mediadores de uma forma positiva”, sendo reconhecida pelos padrões elevados do seu serviço, pela rapidez de resposta, pelos preços competitivos, pela tecnologia de alto desempenho e pela gestão de clientes/sinistros.

Para a equipa da Acclaim, a principal prioridade são os clientes. Esta prioridade, conhecida como Defesa do Cliente, significa mais do que a criação de soluções empresariais adaptadas às necessidades dos clientes, consubstanciando-se na oferta de uma ótima experiência ao cliente, na construção de relações fortes e poderosas e na criação de equidade emocional.

Outra prioridade é a Reclamação de Sinistros, um processo de gestão de sinistros, mais do que de resolução de sinistros, que dá à equipa uma vantagem competitiva. Tony Lim acrescenta: “Ter agilidade e reinventar a experiência com sinistros é fundamental. Os sinistros não devem ser vistos como um processo final que não acrescenta valor – deverão ser considerados o fator diferenciador de valor. E é nesta área que a Acclaim se pode orgulhar de um conjunto de casos de negociação bem-sucedida em favor dos clientes”.

A Acclaim acredita que o sucesso presente e futuro da empresa depende das suas pessoas. Atrair e manter o talento é mais importante do que nunca e é por esta razão que a empresa se propôs iniciar um movimento de angariação de talentos, escolhendo profissionais de seguros experientes em várias áreas de especialidade, tais como: agricultura, aviação, construção, crime, *Directors & Officers Liability (D&O)*, *employee benefits*, responsabilidade civil (geral), marítimo (casco e carga), risco político, responsabilidade

civil profissional, danos patrimoniais, resseguro, garantias e obrigações e crédito ao comércio. Cada um destes profissionais traz diferentes experiências de trabalho com empresas multinacionais, bem como clientes com escritórios regionais e globais.

Por último, mas não menos importante, temos a tecnologia. Goste-se ou não, faz parte da nossa vida e é um dos ingredientes-chave para a sobrevivência neste ambiente acelerado. À medida que cada vez mais empresas se expandem além-fronteiras ou nas suas regiões, manter a ligação com os clientes é fundamental.

Tony Lim explica: “Os clientes esperam que os corretores e as companhias de seguros ofereçam ferramentas informáticas de comunicação, informação e análise que lhes permitam acompanhar o desempenho e o progresso dos seus programas de seguro. A Acclaim está, de facto, a utilizar a tecnologia para aumentar a produtividade e melhorar a eficiência – estamos a desenvolver um sistema que permite aos clientes fazer a participação dos sinistros *on-line* e seguir o progresso dos mesmos todos os dias a qualquer hora em qualquer parte do mundo. Já não precisam de esperar por relatórios trimestrais para analisarem as tendências dos sinistros ou para levarem a cabo exercícios de gestão de riscos”.

E continua: “Este investimento em tecnologia demonstra o nosso compromisso com o serviço ao cliente e irá ajudar-nos, bem como aos nossos clientes na região e no mundo e às respetivas estratégias de crescimento externo. Singapura tem um mercado nacional relativamente pequeno, pelo que não surpreende que a Ásia – com o suporte que implica a ratificação de acordos de comércio livre por parte do governo e da nossa condição de membros da Comunidade ASEAN – seja o nosso foco principal”.

Adesão à Brokerslink – alcance global, sem perder a proximidade

A adesão à Brokerslink permite assegurar que a Acclaim continuará a prestar um serviço excepcional. Reforça a capacidade da empresa para criar uma gama completa de soluções de seguro globais, coordenadas e geridas através dos parceiros locais da Brokerslink e, nas palavras de Tony Lim: “É como se fosse uma empresa multinacional sem ter de suportar os custos dessa dimensão”. A Brokerslink permite também o acesso a recursos especializados de resseguro, a conhecimento especializado, à gestão de cativas e à modelação de riscos.



Anthony Lim, Tony Lim e Robert Tan nos escritórios da Acclaim em Singapura.

Mas como teve início esta parceria?

Numa manhã gélida, em 2006, decorria num hotel de Londres a primeira Conferência Global Heath Lambert. Anthony Lim estava a tomar o pequeno-almoço e não pôde deixar de reparar no alvoroço de pessoas e atividades no hotel e no restaurante. A possibilidade de conhecer quem quer fosse num ambiente tão agitado parecia ínfima. No entanto, naquele momento, José Manuel Fonseca (CEO da Brokerslink e orador na conferência), que não conseguia encontrar uma mesa livre, dirigiu-se a Anthony e perguntou-lhe se podia sentar-se. A ligação foi imediata, continuou ao longo da conferência e mantém-se até hoje. Pouco tempo depois, José Manuel Fonseca visitou Anthony Lim em Singapura, estabelecendo as bases para uma relação profissional e uma forte amizade, até um ponto em que, brincando, dizem ser “irmãos de pais diferentes”.

Naquela altura, José Manuel Fonseca era presidente de uma pequena rede europeia chamada Brokerslink e a Acclaim era membro da PanAsia Alliance (PAA), uma aliança de corretores asiáticos. Em 2008, a PAA, a Alinter (uma rede de corretores da América Latina) e a Brokerslink fundiram-se, criando a Brokerslink Global. Anthony Lim refere: “O José estava tão entusiasmado com a fusão das nossas redes que começou imediatamente a planear e a definir estratégias para o nosso futuro comum. Quando ouvi a visão do José, tive a certeza de que ele era uma daquelas pessoas que fazem a diferença”.

Anthony acredita que a Brokerslink Global não é como as outras redes: “É calorosa, acolhedora e, acima de tudo, os membros têm uma paixão e uma motivação inigualáveis. Há um ditado segundo o qual se nos rodearmos de sonhadores e criadores, os resultados serão exponenciais. Os nossos membros são, na sua maioria, empreendedores por natureza – não são apenas entidades com uma boa situação financeira – e todos eles pretendem deixar a sua marca no mundo”.

Descrevendo outro momento marcante, Anthony Lim diz: “A Conferência Global da Brokerslink de 2013 foi o segundo evento da rede, que teve lugar na Ásia, e a Acclaim teve o privilégio de desempenhar o papel de anfitriã de mais de 50 países. Os programas foram uma



José Manuel Fonseca e Anthony Lim em Sidney (Brokerslink Asia Pacific Regional Conference, 2016).

ACCLAIM E MDS – UMA RELAÇÃO PRÓXIMA NAS PALAVRAS DE ANTHONY LIM

"Fiz questão de estar presente no 30.º aniversário da MDS para partilhar a alegria e o orgulho da empresa. Como parte das celebrações, fui convidado a dirigir um Fórum de Liderança para mais de 20 líderes da MDS durante dois dias. Lembro-me do entusiasmo dos líderes da MDS – em vez de se fixarem nas diferenças entre eles, centraram-se nos pontos fortes e naquilo que tinham em comum. Durante o tempo que estivemos juntos, mantiveram o espírito e a mente aberta e trabalharam na integração dos pontos de vista de cada um. Esta atitude reforçou a determinação e motivação enquanto equipa, abrindo caminho para o sucesso".

ANTHONY LIM

- Anthony Lim é o fundador e presidente executivo da Acclaim. Fundou a empresa em 1982.
- É presidente da Associação de Corretores de Seguros de Singapura desde 1997, o presidente eleito mais longo de sempre.
- Foi a primeira personalidade da região da Ásia-Pacífico a ser eleita presidente da Federação Mundial de Intermediários de Seguro (WFII), tendo cumprido o mandato em 2007/2008.
- Tem uma pós-graduação da Asia-Pacific Executive (APEX) e um MBA em Administração de Empresas da Universidade Nacional de Singapura.
- Proferiu palestras em diversas conferências e em vários seminários internacionais de seguros. É um conversador nato e um entusiasta da boa comida.
- Nos tempos livres gosta de velejar. É comodoro do Singapore Changi Sailing Club (CSC) desde 2009. A Acclaim Insurance Brokers patrocina a Regata da Acclaim desde 2009.
- Anthony Lim gosta de restaurar casas tradicionais. A sua paixão pelo restauro começou em 1988 quando, em busca de uma nova casa, encontrou uma casa geminada em ruínas. "Estava suja e degradada, mas vi muito charme e muita beleza", disse Lim.



Anthony Lim, Robert Tan, Tony Lim e José Manuel Fonseca no 30º aniversário da Acclaim.

boa conjugação de debates sérios e experiências gastronômicas únicas e características de Singapura, o que permitiu que os nossos convidados aprendessem mais sobre a nossa cultura e história. Não obstante as muitas memórias felizes que tenho da conferência, pessoalmente, a minha preferida foi a nossa sessão de “cantorias” no Jantar de Gala da última noite. Olhei em volta e vi todos os parceiros a cantarem em conjunto música da nossa juventude, e fiquei maravilhado como o facto de Beatles, Elvis Presley e outro ícones musicais ainda conseguirem juntar pessoas de todas as raças e contextos culturais. Recordo este momento em especial com grande carinho e fico muito grato por saber que as relações dentro da nossa organização e a nossa amizade acompanham os nossos negócios. Acredito que a confiança mútua e a interligação que estabelecemos na Brokerslink Global é única e irá resistir ao teste do tempo. Tenho grandes esperanças para todos nós e aguardo com muita expectativa o reencontro com parceiros de negócio e amigos na nossa Conferência em Amsterdão, no final deste ano”.

Seguir em frente

O setor segurador está em constante mutação e a uma velocidade cada vez maior. Só em 2015, houve um número infinito de aquisições e fusões, e reestruturações sem fim de seguradores internacionais. Uma situação que se tornou ainda mais complexa pelo facto de as autoridades do mundo inteiro estarem a endurecer a regulamentação. Os chineses têm um ditado, que traduzido à letra significa “os peixes grandes comem os peixes pequenos”. Ser pequeno é ser vulnerável e quando os grandes ficam maiores, os pequenos parecem ainda menores.

A direção da Acclaim está plenamente consciente da necessidade que os corretores independentes têm de oferecer um nível e uma gama de serviços sustentados na tecnologia semelhante ao dos corretores internacionais cotados e líderes do mercado. Ser parte de uma rede maior é uma forma de o conseguir, que permite aos membros tornar-se acionistas e proporciona financiamento e recursos fundamentais para oferecer um serviço personalizado, mas global.

O sonho de um homem de se tornar “o melhor corretor possível” é agora ultrapassado pelo sonho partilhado da equipa Acclaim de “ser um grupo de consultoria de riscos de grande proximidade, líder na alta tecnologia, num espaço de grande valor”.

Nesta economia interconectada, altamente competitiva e complexa, a Acclaim sabe que os clientes estão mais bem informados e mais sofisticados, pelo que os corretores de seguros já não podem ser apenas intermediários à espera de gerar receitas através da simples colocação de seguros. Para continuarem a ter um papel de relevância e serem bem-sucedidos, têm de ser prestadores de serviço de valor elevado que promovam a inovação e a colaboração no setor.

Na Acclaim, continuarão a fazê-lo “à sua maneira”. Anthony Lim conclui: “Embarcámos numa aprendizagem e num serviço para o resto da vida com todo o entusiasmo. Integramos a nossa oferta de serviços nas cadeias de fornecimento dos clientes, mas, procuramos compreender os negócios dos nossos clientes e os seus contextos antes de criarmos soluções de seguros adaptadas às suas necessidades”.

Tal como a sua bem-amada nação, Singapura, evoluiu, passando de um pequeno ponto vermelho no sudeste da Ásia (um porto em dificuldades nos anos de 1950 sem um interior natural e sem recursos) para um país independente e próspero, a Acclaim também cresceu, tendo-se tornado num dos grandes *players* do mercado asiático. •