

## Chartis

# O cliente como motor de mudança

## Changing to meet clients' needs



Entrevista a / Interview to:  
Gretchen Hayes

CHIEF INDUSTRY PRACTICE  
OFFICER OF CHARTIS

**Bio:**  
Gretchen Hayes é Chief Industry Practice Officer da Chartis. Nesta qualidade, é responsável pela estratégia e direcção da vertente seguradora na Chartis, desenvolvendo competências sectoriais e alinhando as iniciativas de práticas da actividade seguradora com as estratégias de marketing e de produto.

**Bio:**  
Gretchen Hayes is the Chief Industry Practice Officer of Chartis. In this position, Ms. Hayes is responsible for Chartis industry strategy and direction, building sector competency and aligning industry practice initiatives with marketing and product strategies.



Entrevista a / Interview to:  
Charlie Kitson

SENIOR VICE PRESIDENT  
MAJOR ACCOUNTS PRACTICE  
CHARTIS EMEA

**Bio:**  
Charlie Kitson é Vice-presidente Sénior da Major Accounts Practice da Chartis EMEA, uma equipa dedicada à gestão das contas dos maiores clientes da Chartis nesta região. Entre estas responsabilidades, Charlie é o Account Relationship Manager, sendo responsável pela importante conta Sonae.

**Bio:**  
Charlie is Senior Vice President of Chartis Europe Major Accounts Practice, a team dedicated to servicing clients across the EMEA region. Amongst these responsibilities, Charlie is the Account Relationship Manager assigned to the highly valued Sonae account.

Com operações por todo o mundo, a Chartis reestruturou os seus negócios de modo a criar uma estrutura verdadeiramente global, que vá ao encontro de todas as necessidades dos seus clientes. Uma estrutura mais sólida e verdadeiramente integrada que permitirá à empresa garantir a melhor qualidade de serviço a clientes de maior dimensão, como é o caso da Sonae. Uma reorganização que se faz acompanhar permanentemente da criação de novos produtos e serviços – só em 2010 foram lançados cerca de 200 – comprovando que a cultura de inovação está no ADN da Chartis.

### Qual foi o objectivo da reestruturação recente da Chartis?

**GRETCHEN HAYES (GH):** Em Março de 2011, a Chartis anunciou uma nova estrutura organizacional com o intuito de melhor servir os nossos clientes e ser um parceiro mais sólido para os corretores e outros distribuidores importantes. Tendo em vista este objectivo, a Chartis iniciou a criação de uma estrutura mais integrada e verdadeiramente global que permitisse alavancar as potencialidades da nossa rede.

Com clientes e operações por todo o mundo, a Chartis procurou um modelo mais integrador que se alinhasse melhor com o mundo interligado de hoje, e com o dos nossos clientes e parceiros de distribuição, permitindo à empresa captar e disponibilizar as verdadeiras vantagens da sua escala global.

### Quais são os componentes principais da nova estrutura da Chartis?

**GH:** A Chartis integrou todos os seus negócios em dois grandes grupos de produtos globais – empresas e consumidores – integrando-se as disciplinas de gestão de sinistros, actuarial e de subscrição nesses grupos. Uma nova organização global de distribuição interligará as competências da Chartis, potenciando o seu máximo impacto no mercado, e trabalhará com os grupos globais de produtos da Chartis para antecipar as necessidades dos clientes.

*With operations throughout the world, Chartis has restructured its business to create a truly global platform to meet all of its clients' needs. A more solid, truly integrated structure that allows the company to ensure delivery of the best possible service to clients of superlative weight, such as Sonae. This reorganization is closely paralleled by the constant development of new products and services - in 2010 alone, there were about 200 product launches - proving that a culture of innovation is coded in the Chartis DNA.*

### What was the goal of the recent restructuring at Chartis?

**GRETCHEN HAYES (GH):** In March 2011, Chartis announced a new organizational structure with the goal of better serving our clients and becoming a stronger partner for brokers and other important distributors. In pursuit of this goal, Chartis initiated the creation of a more integrated and truly global structure that would leverage the full power of our network.

*With clients and operations in every corner of the globe, Chartis sought a more holistic model that would align more closely with today's interconnected world, and that of our clients and distribution partners, and allow the company to capture and deliver the true benefit of its global scale.*

### What are the core components to the new Chartis structure?

**GH:** Chartis has integrated all of its businesses into two major global product groups – commercial and consumer – with the supporting claims, actuarial and underwriting disciplines integrated into the groups. A new global distribution team will link together Chartis' capabilities, position them for maximum impact in the market, and work with Chartis' global product groups to meet anticipated customer needs.

### Como é que isto permitirá à Chartis servir melhor os clientes?

**GH:** A nova estrutura global da Chartis tira partido de todas as suas capacidades em prol dos clientes. O melhor da Chartis — as pessoas que nela trabalham, os seus produtos e serviços inovadores, a sua capacidade de indemnização e alcance global — estão fortes como nunca e, através da sua nova estrutura, a empresa acredita vir a ser capaz de tirar partido do seu conhecimento e *know-how* coletivo para oferecer um serviço consistente de forma a resolver os problemas dos clientes de uma forma mais rentável e mais eficiente do que nunca:

- A reconhecida cultura de inovação da Chartis deu origem a um dos portfólios mais extensos de produtos e serviços na indústria seguradora. Em colaboração com clientes e parceiros, desenvolvemos de forma consistente novas ofertas para fazer face ao dinamismo das necessidades e de riscos. Os cerca de 200 novos produtos e serviços lançados em 2010 evidenciam de forma clara esta situação. Para a Chartis, satisfazer as necessidades dos clientes é de importância suprema, quer estas sejam tão simples, como segurar uma habitação, ou complexas, como a mitigação de potenciais riscos ambientais — e oferecemo-las em qualquer parte do mundo onde os nossos clientes mantenham operações.
- A capacidade de pagamento de indemnizações da empresa e o seu serviço mantêm-se impressionantes, com uma média de 111 milhões de dólares em indemnizações pagas em todo o mundo em todos os dias úteis de 2010, por uma equipa de 9.000 profissionais especializados em gestão de sinistros.

Através desta nova estrutura global, acreditamos estar mais habilitados para satisfazer as necessidades dos nossos clientes, especialmente os de maior dimensão, como é o caso da Sonae.

### Como avalia a relação entre a Sonae e a Chartis?

**Charlie Kitson (CK):** Há mais de uma década que trabalhamos com a Sonae e é com prazer que reconhecemos ter desenvolvido uma relação de trabalho muito sólida e leal. Actualmente, gerimos várias linhas de seguro da Sonae — incluindo os seus programas internacionais de gestão de riscos de patrimoniais e responsabilidades.

### Como se compara a Sonae aos outros grandes clientes?

**CK:** É sempre estimulante trabalhar com empresas que têm uma visão mais profissional da gestão de risco e da estruturação de coberturas globais. Neste aspecto, a Sonae é um óptimo exemplo de uma empresa que pratica uma gestão de risco prudente e que equilibra cuidadosamente a sua carteira de risco entre a transferência e a retenção do mesmo.

### How will this enable Chartis to better service clients?

**GH:** *Chartis' new global structure leverages its full power for clients. The best of Chartis – its people, its innovative products and services, its claims paying ability and global reach – are as strong as ever, and through its new structure, the company believes it will be able to leverage its collective expertise to provide seamless service in a way that will solve client problems more cost-effectively and efficiently than ever before:*

- *Chartis' well-known culture of innovation has produced one of the industry's most extensive ranges of products and services. In collaboration with customers and producers, we consistently develop new offerings to address your dynamic needs and exposures. In evidence are the over 200 new products and services launched in 2010. To Chartis, meeting client needs is paramount, whether they are as straight-forward as insuring a home or as complex as mitigating potential environmental exposures – and delivered anywhere in the world clients operate.*
- *The company's claims paying ability and service remain formidable, with an average of \$111 million in claims worldwide paid every business day in 2010 by its 9,000 claims professionals.*

*Through this new global structure, we believe that we are better positioned to service Sonae and further develop our relationship in the future.*

### How do you value the relationship between Sonae and Chartis?

**Charlie Kitson (CK):** *We have been working together with the Sonae group of companies for over a decade – and we are pleased to say that we have developed a very strong and loyal working relationship. Currently, we manage a number of Sonae's insurance lines – including its multinational property & casualty risk management programs.*

### How does Sonae compare to other major clients?

**CK:** *It is always refreshing to work with companies that take a more professional view to managing risk and to structuring comprehensive insurance coverage. In this regard, Sonae is a leading example of a company that practices prudent risk management and carefully balances its risk portfolio between risk transfer and risk retention.*

### Given the number of countries that Sonae operates in and their diversity of needs, how do you manage the group's insurance needs?

**CK:** *As Chartis has the broadest international network in the insurance industry, we are more than able to support Sonae's global needs; we issue more than 90 underlying local policies for*

## Peter D. Hancock

CEO – Chartis

A Chartis e a AIG sempre prestaram um serviço de elevada qualidade aos clientes e a empresa acredita que, com a sua nova estrutura, a organização da distribuição trará uma nova dimensão à experiência do cliente.

“Vejo a distribuição como um complemento muito importante dos profit centers globais”, disse Peter D. Hancock. “É realmente importante compreendermos a perspectiva do cliente para que possamos assegurar a elevada qualidade da sua experiência com a Chartis.”

*Chartis and AIG have always had superior customer service, and the company believes that with its new structure the distribution organization will bring a new dimension to the customer experience. “I view distribution as a very important complement to the globalized profit centers,” said Peter D. Hancock. “It's really important that somebody is looking from a customer-centric point of view to ensure the customer experience.”*

## Nicholas C. Walsh

Vice Chairman – Chartis

Nicholas C. Walsh foi igualmente claro sobre o enfoque da empresa nesta nova era. “Promover uma experiência favorável ao cliente junto da organização é tão importante neste momento como sempre o foi. Queremos assegurar que continuamos a ser autênticos e competentes na oferta de serviços ao cliente final.”

*Nicholas C. Walsh was equally clear about company focus in the new era. “Providing a favorable customer experience with the organization is as important right now as it has ever been. We want to make sure that we remain as true and as good as we ever were about delivering service at the front end.”*

### Dado o número de países em que a Sonae opera e a sua diversidade de necessidades, como gere as necessidades de cobertura do grupo?

**CK:** Uma vez que a Chartis possui a rede internacional mais alargada de toda a indústria seguradora, somos mais do que capazes de apoiar as necessidades globais da Sonae; emitimos mais de 90 sub-apólices locais para a Sonae por todo o mundo. Assegurar que a Sonae cumpre os requisitos regulamentares locais com a emissão de apólices locais é uma componente fundamental do serviço multinacional que proporcionamos.

Outra vantagem importante de se ter uma rede alargada de escritórios é a nossa capacidade para lidar com reclamações locais no terreno, de forma consistente, através da organização global da Chartis.

### Dada a relação de longa data que a Chartis mantém com a Sonae, existem planos para o desenvolvimento de novos produtos ou iniciativas?

**CK:** A Sonae e a Chartis desenvolveram, nos últimos anos, vários programas de ‘fidelização’, que as empresas Sonae têm introduzido com sucesso junto das suas carteiras de clientes. Estamos actualmente a desenvolver vários programas em conjunto, que deverão levar a excelentes oportunidades para a Sonae acrescentar ainda mais valor aos seus clientes.

### Até que ponto é valiosa a relação com a Sonae?

**CK:** A Sonae e a MDS são verdadeiros parceiros para a Chartis, e valorizamos muito a relação de trabalho que temos com vários gestores do grupo. Esta relação vai além da oferta de produtos de seguros e soluções de gestão de risco — por exemplo, muito recentemente fomos anfitriões de ações de formação em Paris e Londres, nas quais participou a equipa MDS Affinity. Isto permitiu às equipas trocar ideias sobre iniciativas dirigidas aos clientes e sobre a concepção de programas. Gostaríamos muito de continuar a desenvolver a relação com a Sonae, à medida que esta continua a expandir-se em novos mercados.

*Sonae around the world. Ensuring that Sonae meets local regulatory requirements with the issuance of local policies is a key component of the multinational service that we provide.*

*Another important benefit to having a broad network of offices is our ability to handle local claims on the ground, on a consistent basis throughout the Chartis global organization.*

### Given the long relationship that Chartis has enjoyed with Sonae, are there any plans for further new product developments or initiatives?

**CK:** *Sonae and Chartis have in recent years developed several ‘loyalty’ programs, which the Sonae companies have successfully marketed into their customer bases. We are currently working on developing a number of other programs together, which should present an exciting opportunity for Sonae to further add value for their customers.*

### How valuable is your relationship with Sonae?

**CK:** *Sonae and MDS are valuable partners to Chartis, and we appreciate the working relationship that we have with a number of managers across the group. This relationship goes deeper than the provision of insurance products and risk solutions – as a recent example, we hosted training workshops last month in Paris and London for MDS’ Affinity team. This enabled the teams to exchange new ideas on customer initiatives and program design. We look forward to building the relationship with Sonae as it continues to expand into new markets.*

**“A nova estrutura global da Chartis tira partido de todas as suas capacidades em prol dos clientes.”**

**“Chartis’ new global structure leverages its full power for clients.”**

## Sobre a Chartis

A Chartis é a organização líder mundial na oferta de soluções de seguros patrimoniais, responsabilidades e seguros em geral, servindo mais de 70 milhões de clientes em todo o mundo. Fundada há 90 anos, com uma das gamas de produtos mais abrangente da indústria, profundo conhecimento na área de sinistros e excelente solidez financeira, a Chartis apoia com confiança os seus clientes empresariais e particulares a gerir virtualmente qualquer risco.

Chartis é a designação comercial da seguradora mundial de seguros patrimoniais, responsabilidades e seguros gerais, a Chartis Inc. Para informações adicionais, por favor visite o website em [www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com). Todos os produtos são subscritos por subsidiárias ou filiais da Chartis Inc. A cobertura pode não estar disponível em todas as jurisdições e está sujeita ao clausulado das apólices locais. Os produtos e serviços não relacionados com seguros podem ser fornecidos por terceiros. Certos tipos de protecção podem ser oferecidos por outra seguradora na componente de excedente do risco. As seguradoras das linhas excedentes não participam, habitualmente, em fundos de garantia estaduais ou governamentais e os segurados não são, portanto, protegidos por esses fundos.

© Chartis Inc. Todos os direitos reservados.

## About Chartis

*Chartis is a world leading property-casualty and general insurance organization serving more than 70 million clients around the world. With a 90-years history, one of the industry’s most extensive ranges of products and services, deep claims expertise and excellent financial strength, Chartis enables its commercial and personal insurance clients alike to manage virtually any risk with confidence.*

*Chartis is the marketing name for the worldwide property-casualty and general insurance operations of Chartis Inc. For additional information, please visit our website at [www.chartisinsurance.com](http://www.chartisinsurance.com). All products are written by insurance company subsidiaries or affiliates of Chartis Inc. Coverage may not be available in all jurisdictions and is subject to actual policy language. Non-insurance products and services may be provided by independent third parties. Certain coverage may be provided by a surplus lines insurer. Surplus lines insurers do not generally participate in state guaranty funds and insureds are therefore not protected by such funds. © Chartis Inc. All rights reserved.*