

Alfredo Castelo Marín

CEO MAPFRE GLOBAL RISKS (MGR)

“

Presta um excelente serviço aos seus segurados, oferecendo soluções de segurança inovadoras e com garantia máxima de solvência.

”



A proximidade e a orientação ao cliente permitiram a MAPFRE Global Risks alcançar uma posição de liderança no segmento das grandes corporações internacionais de origem espanhola e latino-americana, além de uma presença relevante no resto da Europa. Atualmente, seu objetivo principal é ser a seguradora global de confiança para empresas de todo o mundo e ser reconhecida como “uma empresa que presta um excelente serviço aos seus segurados, oferecendo soluções de segurança inovadoras e com garantia máxima de solvência e criação de valor sustentável para o acionista”, afirma Alfredo Castelo.

‘Gerência de Riscos e Seguros’ (doravante GReS): Em janeiro de 2009, a MAPFRE Global Risks começou a operar como uma entidade independente. Qual é a missão da Unidade?

Alfredo Castelo (doravante A.C.): A MAPFRE Global Risks tornou-se, efetivamente, uma entidade independente em janeiro de 2009, após cinco anos operando como uma divisão da MAPFRE Empresas. Este passo está relacionado com nossa escolha pela internacionalização, uma escolha que possibilitou o aumento do nosso montante de negócios e nossa diversificação geográfica, aspectos que são essenciais em um projeto com estas características.

Ao revermos o processo de internacionalização da entidade, podemos observar que a Unidade avançou nesta linha desde suas próprias origens. Primeiro, focamo-nos em oferecer serviços a multinacionais espanholas no exterior; depois, a partir de 2007, tendo o objetivo de começar a conhecer o mercado europeu de Global Risks, abrimos três escritórios de representação na Europa –Londres, Paris e Colônia–, e começamos a operar em Portugal por meio da MAPFRE Seguros de Portugal. Dois anos depois, demos nosso terceiro passo com a criação da MAPFRE Global Risks como uma sociedade, com o objetivo de oferecer o mesmo serviço a multinacionais latino-americanas, iniciando operações no México, Colômbia, Brasil, Chile e Argentina. Finalmente, em 2013, nosso âmbito de atuação ampliou-se para abranger empresas de todo o mundo.

Nossa missão é oferecer programas de seguros sob medida para grandes empresas. Oferecemos soluções globais e completas a clientes corporativos de todo o mundo: uma avaliação rigorosa e técnica dos seus riscos, assim como a gestão de sinistros especializada por linhas de negócio. Queremos ser a seguradora global de confiança para empresas de todo o mundo.

“A Unidade colocou em prática a segunda fase do Projeto de Negócios da Global Risks. Isto possibilitará um crescimento maior nas regiões da EMEA, APAC e na América do Norte.”

‘GReS’: Como evoluiu a Unidade no que se refere ao faturamento e aos resultados? Quais aspectos refletem sua solidez?

A.C.: A Unidade dobrou de tamanho nos últimos anos, apesar das dificuldades da área. Em 2014, registramos um volume de receitas que somam 1.049 milhões de euros, com um lucro líquido de 44 milhões de euros.

Em geral, a solidez financeira da MAPFRE tem como base um balanço muito equilibrado, com uma estrutura de fundos próprios muito potente e com um baixo nível de dívidas. A busca permanente de crescimento rentável, uma política adequada de investimentos financeiros e um controle contínuo do setor de gastos contribuíram para isso. Outro aspecto que contribui para a sua solvência é a estabilidade institucional, consequência da existência de um acionista majoritário: FUNDACIÓN MAPFRE.

Com relação à MAPFRE Global Risks, uma permanente análise de seus riscos é desenvolvida com o objetivo de otimizar o consumo de capital e obter os recursos necessários para cumprir seus compromissos com os clientes derivados da subscrição em Programas Multinacionais de Seguros.

Com uma classificação de A Excellent concedido pela AM Best e A pela Standard & Poor’s, nosso principal desafio é manter essas classificações nos diferentes mercados nos quais operamos e diante de todos os nossos clientes, além de manter nosso compromisso, baseado em uma política de estabilidade e relações a longo prazo.

‘GRes’: Em quantos países vocês oferecem os seus serviços?

A.C.: Atualmente, a MAPFRE Global Risks presta seus serviços em 109 países, com presença direta em 28 e mediante acordos de serviços com empresas nos outros 81 países, o que nos torna um verdadeiro global player, e nossa intenção é continuar expandindo geograficamente.

Somos líderes na Espanha e na América Latina e queremos ficar mais perto dos clientes na Europa, onde contamos com três filiais: Londres, Paris e Colônia, além de um escritório de representação em Milão, possibilitando uma maior autonomia na gestão.

PRINCIPAIS MAGNITUDES

‘GRes’: Em relação ao faturamento, quais foram as áreas mais importantes durante o ano passado?

A.C.: Analisando os dados de 2014, as áreas mais importantes por faturamento em âmbito regional encontram-se na Espanha, com uma participação de negócio de 39,4% e prêmios de 413 milhões de euros; na LATAM Sul, com 25% e 276 milhões; e na LATAM Norte, com 12,7% e 103 milhões. A seguir, temos Brasil e EMEA, com uma participação de 9,8% e 103 milhões de euros cada um; América do Norte com 2% e 21 milhões; e APAC com 1% e 9 milhões.

Por linhas de negócio, 66,9% dos prêmios em 2014 são correspondentes a Danos, Aviação, 8,8%; Transportes, 6,9%; Responsabilidade Civil, 6,8%; Crédito, 5,1%; Engenharia, 4,7%; e Caução, 0,8%.

“Queremos ser a seguradora global de confiança para empresas de todo o mundo”

‘GRes’: Como você vê o mercado espanhol? Acredita que melhores perspectivas econômicas vão impulsionar os negócios da MGR na Espanha?

A.C.: A MAPFRE Global Risks é uma referência no mercado de riscos globais na Espanha, visto que participamos como seguradora em 27 das 35 empresas do IBEX. Os últimos indicadores econômicos mostram, efetivamente, que a economia espanhola começou a trilhar seu caminho para a recuperação. Muitas multinacionais interromperam seus projetos de desenvolvimento nos últimos tempos e, agora que as condições estão melhorando, elas estão retomando seus investimentos.



‘GRes’: Quais outros planos possuem dentro do velho continente?

A.C.: O mapa estratégico da Unidade Global Risks define um conjunto de ações focadas em desenvolver negócios com clientes europeus e posicionar a entidade como um dos operadores de referência em mercados selecionados, assim como desenvolver nossa capacidade de liderança

de operações nos lugares da Europa nos quais a Unidade possui presença direta.

Já demos alguns passos. Desde o começo de 2015, a MGR vem ampliando sua oferta de seguros, de Londres às SpecialtyLines (seguros especiais para riscos, por seu tamanho e complexidade incomuns), nos setores Marítimo, de Aviação, de Energia, de Construção e de Infraestruturas de Grande Porte. Para possibilitar o desenvolvimento destas linhas de negócio, reforçamos a equipe local e aumentamos sua capacitação, ao mesmo tempo que mantemos colaboração estreita com as áreas Comerciais em Madrid.

‘GReS’: A solidez da MGR na América Latina é indiscutível. Sendo assim, quais são os principais pontos de sucesso na zona, na sua opinião? Qual a situação do Brasil?

A.C.: A MAPFRE Global Risks deseja tornar-se, em apenas cinco anos, uma empresa de referência no segmento de grandes contas da América Latina. Já contamos, especificamente, como clientes com 80% do Top 25 Multilatinas.

“A indústria de seguros deve continuar se empenhando no desenvolvimento de produtos de seguro mais adequados aos novos riscos dos clientes”

A presença incomparável do Grupo na região, com entidades em 18 países, possibilita que sejamos vistos como uma referência no mercado latino-americano, uma empresa que oferece um serviço único às multinacionais presentes na região.

Contamos com um plano específico de desenvolvimento para o Brasil. Queremos reforçar a atividade da Unidade de Global Risks neste mercado pelo grande potencial do mercado brasileiro, pela capacidade de resseguro disponível e pelo limitado grupo de concorrentes neste segmento. Por isso, preparamos um plano comercial para o Brasil com

maior dotação de recursos e com um enfoque específico na grande empresa brasileira.

“A MAPFRE Global Risks presta seus serviços em 109 países, com presença direta em 28 e mediante acordos de serviços com empresas nos outros 81 países”

PROGRAMAS INTERNACIONAIS

‘GReS’: Quais são as principais características dos Programas Internacionais de Seguros para uma grande empresa?

A.C.: Atendemos às necessidades de empresas de setores de globais atividade: Marítimo, de Energia, de Aviação, de Infraestruturas de Grande Porte, de Caução e de Crédito (por meio da Solunion), grandes corporações com um faturamento de 400 milhões de euros na Europa e um faturamento de 300 a 400 milhões de dólares no resto do mundo. Nosso âmbito de atividade é internacional, graças à rede de empresas da MAPFRE no mundo e às entidades associadas nos países onde o grupo não está presente. Isto permite oferecer soluções globais aos nossos clientes, ou seja, produtos de seguros e serviços em todo o mundo.

Nossa oferta é completa e feita sob medida para grandes empresas, com uma estrutura organizacional totalmente orientada para prestar-lhes o melhor serviço, por meio de áreas comerciais especializadas por setor de atividade que administram totalmente todos os requerimentos dos nossos clientes, sendo seus únicos interlocutores.

“A MAPFRE Global Risks deseja tornar-se, em apenas cinco anos, uma empresa de referência no segmento de grandes contas da América Latina”

Ao mesmo tempo, nossas áreas comerciais também dispõem dos serviços especializados da ITSEMAP. Assim, nossas soluções não apenas contêm coberturas de seguros, mas também incluem a análise e o tratamento dos riscos. São, portanto, soluções integrais de gestão de riscos, administradas com a máxima eficiência, graças ao nosso sistema de interlocução única, e totalmente adaptadas às necessidades do cliente.

‘GReS’: Quais são as estratégias que estão sendo e continuarão a ser seguidas em relação aos corretores? Qual é a importância desses profissionais para seu sucesso?

A.C.: Nosso negócio é intermediado quase 100% por brokers. Esses profissionais são vitais para os seguros corporativos e, por isso, tentamos estabelecer laços fortes e relações duradouras com eles, pois agregam muito valor à participação da MAPFRE em Programas Internacionais de Seguros, assessorando o cliente quanto à melhor forma de segurar seus riscos e colocá-los no mercado com independência total.

Os clientes multinacionais precisam deixar que mediadores profissionais com forte orientação para riscos corporate os assessorarem. O broker contribui com uma série de conhecimentos, elaborados graças à experiência e formação prévia, que ressaltam o valor das capacidades de boa gestão também no caso de sinistros.

Para a MAPFRE Global Risks, o corretor é o nosso cliente-distribuidor. A estratégia com esse grupo tem como base uma lealdade recíproca e retribuições por agregação de valor. Queremos

impulsionar nossa posição com os brokers multinacionais e os grandes brokers locais.

“Queremos que os serviços de engenharia sejam um elemento que nos diferencie da concorrência na verificação de riscos e na elaboração de programas de Risk Management para nossos segurados”

GESTÃO DE RISCOS

‘GReS’: Em geral, a aversão ao risco está crescendo nas empresas igualmente em todos os países nos quais operam?

A.C.: A aversão ao risco está crescendo em geral, à medida que aumenta o conhecimento das ameaças e seu impacto em qualquer negócio; além disso, dá-se mais valor a aspectos como a prevenção. O risco é intrínseco ao desenvolvimento empresarial, mas é necessário fazer com que a convivência com ele seja adequada em termos de exposição.

No cenário atual, é necessário que os clientes assumam e apliquem, desde o início de suas cadeias de fornecimento, as técnicas do Enterprise Risk Management, e que os brokers, seguradoras e resseguradoras desempenhem um papel fundamental para promover as melhores práticas. A identificação e avaliação de riscos em cenários críticos é uma condição prévia para poder estimar o alcance das exposições e evitar coberturas desnecessárias.

A indústria de seguros deve continuar se empenhando no desenvolvimento de produtos de seguro mais adequados aos novos riscos dos clientes. Faz-se necessário estabelecer uma estratégia adequada de retenção e financiamento de riscos, definindo-se políticas homogêneas em todos os países nos quais temos presença, por meio

da concepção e implementação de Programas Internacionais de Seguros eficientes e adaptados às necessidades da empresa a cada momento.



‘GReS’: Na sua opinião, que papel desempenharão os gerentes de riscos no seio das empresas nos próximos anos?

A.C.: O gerente de riscos ficará encarregado de desempenhar um papel fundamental no processo de tomada de decisões da empresa, de modo que suas contribuições sejam planejadas corretamente devido à sua necessária visibilidade perante o Conselho de Administração. Igualmente, deve servir como ponto de união e diálogo entre o próprio Conselho de Administração, o Comitê de Diretoria e os demais funcionários e áreas da empresa.

‘GReS’: Além de sua força financeira, por que um gerente de riscos deve utilizar os

serviços da MGR?

A.C.: O princípio básico da relação com os nossos clientes corporativos é satisfazer suas necessidades. Para isso, fazemos uma análise adequada dos seus riscos, indicando as coberturas mais apropriadas à atividade econômica desenvolvida por eles e, na hipótese de sinistros, indenizando os bens danificados e reparando suas responsabilidades.

250-antrevista-alfredo

Para isso, é necessária uma proximidade extraordinária com o cliente, a fim de conhecer suas necessidades e avaliar de forma conveniente as alternativas para cobrir os déficits de cobertura. Isso permitiu que a MAPFRE Global Risks alcançasse uma posição de liderança no segmento das grandes corporações internacionais de origem espanhola e latino-americana, além de uma presença relevante no resto da Europa.

Nossa Unidade participa dos programas de seguros de 27 das 35 empresas do IBEX-35; dos programas de seguros de 75 das 350 empresas da Standard&Poor’s Europe-350; e de 60 das 500 empresas da FORTUNE-500. Esse é o nosso principal cartão de visita, marcado por sermos uma entidade orientada para o cliente, com o qual buscamos ter uma relação de longo prazo.

‘GReS’: Com que valor agregado a ITSEMAP contribui para os clientes desta Unidade e até que ponto isso representa um elemento diferenciador em relação aos demais participantes do seu mercado?

A.C.: O nosso objetivo é oferecer aos clientes soluções integrais e especializadas de Gestão de Riscos. Não oferecemos apenas capacidade e transferência eficiente de seguros, como também participamos de todo o ciclo de gestão dos seus riscos, desde a identificação, análise e avaliação corretas até sua prevenção e controle. Para isso, nossa Empresa conta com a Área de Engenharia (ITSEMAP), que, com mais de 30 anos de experiência internacional e em coordenação com nossas Áreas Comerciais, disponibiliza para os nossos clientes diversos

serviços técnicos e soluções integras e inovadoras na área de Gerência de Riscos, com foco na sua avaliação e controle, principalmente. O objetivo desses serviços de assessoria de engenharia de riscos é ajudar nossos segurados tanto na implementação dessas recomendações de melhoria derivadas das tarefas habituais de verificação quanto na resolução de determinados problemas técnicos relacionados à gestão dos seus riscos identificados no decorrer da cobertura.

Adicionalmente, a ITSEMAP desenvolve estudos técnicos sobre riscos associados aos diferentes processos industriais e analisa causas em sinistros de alta intensidade ou frequência. As principais conclusões derivadas desses estudos são compartilhadas com os nossos segurados (inclusive por meio de ações de formação ad-hoc), com a intenção de ajudar a melhorar a gestão técnica dos seus riscos e, conseqüentemente, a redução dos seus custos.

A ITSEMAP é, portanto, um dos elementos principais na Proposta de Valor que queremos apresentar para os segurados e um claro diferencial em relação a nossos principais concorrentes.

“Oferecemos soluções globais e completas aos clientes corporativos de todo o mundo.”

OBJETIVOS E FUTURO

‘GRes’: De forma geral, quais são os objetivos para 2015?

A.C.: Contamos com sete iniciativas que vão nos ajudar a alcançar nosso objetivo, a médio prazo, de ser uma operadora global.

A primeira é apresentar a decisão para os mercados nos quais operamos, principalmente na América Latina (os mercados escolhidos são Brasil, Chile,

Colômbia, México e Peru), reforçando as equipes para que a decisão esteja mais próxima do cliente.

Em segundo lugar, para alcançar a excelência na operação, vamos transformar a tecnologia em uma ação estratégica, com o desenvolvimento de uma plataforma tecnológica única para este negócio, o que exige um importante investimento.

O terceiro ponto é o plano de crescimento na Europa, que apresenta ações direcionadas ao desenvolvimento de negócio, além de continuar reforçando as filiais atuais com equipes eficientes e análises de novas aberturas.

A quarta iniciativa é potencializar a oferta de seguros de SpecialtyLines nos ramos Marítimo, de Energia, de Construção e de Aviação e Espaço.

Em quinto lugar, queremos iniciar a atividade nos mercados nos quais a MAPFRE conta com uma presença limitada –América do Norte, África do Norte, Oriente Médio e Ásia–, aproveitando nossa presença em Londres.

“O gerente de riscos deve desempenhar um papel fundamental no processo de tomada de decisões da empresa”

A sexta iniciativa é a mais exigente: conseguir expandir a capacidade de liderar programas de seguro para clientes europeus.

E a última e fundamental: a gestão do talento. Temos como objetivo principal potencializar o compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE além de desenvolver suas habilidades e capacidades globais.

‘GRes’: Pensando no futuro, até onde vocês desejam chegar?

A.C.: Nosso futuro já está acontecendo. Queremos que a Global Risks seja conhecida no setor como uma empresa que presta um excelente serviço aos seus segurados, oferecendo soluções de segurança

inovadoras e com garantia máxima de solvência. Nosso lema é realizar tudo da melhor forma possível e esse espírito de superação constante nos impede de ter limites, para que no futuro continuemos aprimorando nossos serviços, qualidade e eficiência.

“UM GRANDE DESAFIO” DIRIGIR A UNIDADE DE LONDRES

Formado em Ciências Econômicas e Atuariais, Alfredo Castelo incorporou-se à MAPFRE em 2004, após uma longa trajetória de doze anos em uma multinacional do setor de seguros, dos quais quatro foram no mercado asiático. É casado e tem três filhos. Em seu tempo livre, pratica todos os esportes que gosta, especialmente os relacionados com o mar: vela, windsurf, pesca, como um bom cidadão de Múrcia – nasceu em Águilas, em 1967. Também gosta muito de corrida. Em 2013, morou temporariamente em Londres para impulsionar o lançamento da Fase II do Projeto Global Risks da MAPFRE.

‘GRÉS’: O que aconteceu para você gerenciar a Unidade Global Risks em Londres? Por que deram este passo?

A.C.: Sem dúvidas, foi um grande desafio para mim. Em 2013, o Conselho de Administração decidiu me transferir para Londres para dirigir a segunda fase de crescimento do projeto Global Risks.

Ao estabelecer nossa carteira de negócios, por um lado, vemos que praticamente 80% do negócio é gerado na Espanha e na América Latina e, por outro lado, cerca de 70% está concentrado em Danos, apenas 10% em Aviação e o resto engloba o negócio Marítimo, de Responsabilidade Civil, de Engenharia, etc.

“Temos como objetivo principal potencializar o compromisso das pessoas com os valores da MAPFRE além de desenvolver suas habilidades e capacidades globais.”

Ao estabelecer nossa carteira de negócios, por um lado, vemos que praticamente 80% do negócio é gerado na Espanha e na América Latina e, por outro lado, cerca de 70% está concentrado em Danos, apenas 10% em Aviação e o resto engloba o negócio Marítimo, de Responsabilidade Civil, de Engenharia, etc.

Para ser um operador global, temos que ter uma maior diversificação geográfica e devemos desenvolver mais nossas capacidades nos ramos nos quais nossa presença é menor, e temos potencial para isso. Esses foram os motivos principais da minha transferência para Londres. Analisar dentro desse mercado as opções possíveis para conseguir alcançar estes dois objetivos.

Londres é a capital mundial do seguro, lugar onde se encontra a maioria do negócio internacional e decidimos fortalecer nossa estrutura na cidade com a contratação de pessoas adequadas. Nossa presença ali permite uma visão maior e possibilita a superação de novos desafios, com um planejamento mais operativo.

‘GRÉS’: Você está conseguindo que sua equipe pense e opere globalmente?

A.C.: Nossa equipe, de grande qualificação profissional e alta especialização, encontra-se completamente orientada para o cliente e sempre muito próxima dele.