

# CGSC: Each client is different, so are the solutions

## Cada cliente é único, assim como as nossas soluções

Cooper Gay is more than the broker of choice for wholesale and reinsurance. Silvia Savini, one of the company's Strategic Account Managers, and William Elborne, Property & Casualty Director for Europe, Middle East, Africa and Asia, explain Cooper Gay's differentiated offering to clients and why complex accounts are best serviced by their team and network.



A Cooper Gay é mais do que o corretor de eleição no wholesale e resseguro. Silvia Savini, uma das Strategic Account Managers e William Elborne, Diretor de Property & Casualty para a região da Europa, Médio Oriente, África e Ásia, explicam a oferta diferenciadora que a Cooper Gay apresenta aos clientes e por que motivo as contas complexas ganham com o serviço da sua equipa e rede.

**A** Cooper Gay é mais conhecida como sendo corretora de wholesale e de resseguro. Desde a sua fundação temos colocado com sucesso os seguros dos nossos clientes, sejam ao nível do wholesale, de retalho especializado ou resseguro. Especializamo-nos em riscos desafiantes e em riscos onde se requerem amplas capacidades.

Para estes riscos e para outros mais complexos, a Cooper Gay oferece uma extensa gama de serviços profissionais e soluções à medida, de acordo com as necessidades e expectativas de cada cliente.

Para além de um portefólio bem consolidado, temos desenvolvido a nossa oferta para riscos corporativos, gestores de risco e seguros, e para cativas.



**C**ooper Gay is best known as a reinsurance and wholesale broker. Since the company was founded, we have been successfully placing wholesale, specialist retail and reinsurance business for our clients. We specialize in challenging risks and those where particular or large capacities are required.

For these and other complex risks, Cooper Gay offers a wide range of professional services and bespoke solutions, according to the needs and expectations of each and every client.

In addition to our well established portfolios, we have also been evolving our offering to corporate risk and insurance managers, and to captive insurance companies.

### Each client is unique

We understand that there are different types of client and therefore different types of service expected of us. Our objective is to understand thoroughly the needs and expectations of each client type. This in turn informs us how to best service them.

Our clients fall broadly into three categories:

- **Corporate (Retail) clients**

Retail clients are those where we have a relationship with the ultimate corporate Insured or captive. This can include a joint-servicing relationship with another broker, or a fronting insurer with whom we are working in partnership.

- **Corporate (Wholesale) clients**

Wholesale clients are those where we work with another broker however our service level is focussed solely on the needs of the wholesale broker, who, in turn, services the ultimate insured.

- **Reinsurance (Cedent) clients**

Professional reinsurance buyers, i.e.

**“We specialize in challenging risks and those where particular or large capacities are required.”**

**“Especializamo-nos em riscos desafiantes e em riscos onde se requerem amplas capacidades.”**

commercial insurance and reinsurance companies, are our cedent clients, their business being the underwriting of risks.

How do we differentiate from our competitors? We strive to deliver optimum service to our clients, which is based on the FOUR PILLARS SUPPORTED BY Cooper Gay's STRATEGIC ACCOUNT MANAGEMENT TEAM, described next.

#### Our offering to the corporate risk and insurance managers, and to captive insurance companies

##### • Strategic Account Management

We dedicate a Strategic Account Manager (SAM) to assist and advise our clients to develop and define the overall risk transfer and risk financing strategy for their business. The SAM will be the principal contact and will be supported by a specifically designed team, and will guarantee consistency of service delivery on the entire account.

The client's needs are paramount, so the team is based on our understanding of the client's business, and also the team's expertise in that specific trade sector and class of business. Our team deliver quality of service, is based on highly experienced and qualified technical staff, and developed for each client's specific needs.

#### Cada cliente é único

Reconhecendo que há diversos tipos de clientes é expectável que a nossa oferta passe por diferentes tipos de serviços. O nosso objetivo é compreender com rigor as necessidades e expectativas de cada tipo de cliente. O que nos permite, por outro lado, servi-lo melhor.

De uma forma genérica, os nossos clientes classificam-se em três categorias:

##### • Clientes corporativos (Retail)

Existe uma relação com o segurado final. Isto pode incluir uma relação de parceria com outro corretor, ou um segurador/agente de fronting.

##### • Clientes corporativos (Wholesale)

Os clientes *wholesale* são aqueles em que trabalhamos diretamente com outro broker alinhando os nossos níveis de serviço pelas suas necessidades. A ponte com o segurado final é assumida por esse broker. Situação em que prestamos serviços a um outro corretor de *wholesale* que, por sua vez, serve diretamente o segurado.



**William Elborne,**  
Property & Casualty  
Director for Europe,  
Middle East, Africa and  
Asia, Cooper Gay.

**Direct Line: +44 20 7204 4913**

**Mobile: +44 7734 226 031**

**william.elborne@coopergay.com**

##### • Silvia Savini

Silvia is a Strategic Account Manager. She manages complex, risk-managed, multinational clients across Cooper Gay's business for all classes of business, and advises clients on their (re)insurance and risk transfer strategy. Silvia is also Coordinator for BrokersLink within Cooper Gay. Silvia started her career with HSBC in Reinsurance, Treaty; subsequently joined JLT, specialising in implementation / coordination of cross-class global insurance programmes for large multinational organisations, world-wide.

**Direct Line: +44 20 7204 4804**

**Mobile: +44 7785 612 638**

**silvia.savini@coopergay.com**

#### Key contacts

##### • William Elborne

William is Property & Casualty Director for Europe, Middle East, Africa and Asia. He has more than twenty years' experience working in the industry, working formerly for Aon, Marsh, and JLT. His expertise ranges from design and placement of complex risk solutions for multinational and single-territory clients, to property insurance programme analysis and servicing for captives and large corporations in Europe, Middle East and Africa.

#### Contactos-chave

##### • William Elborne

William é Diretor de Property & Casualty para a região da Europa, Médio Oriente, África e Ásia. Tem mais de vinte anos de experiência a trabalhar nesta indústria, tendo já colaborado na Aon, Marsh e JLT. As suas áreas de especialidade vão desde a conceção e colocação de soluções de risco complexas para clientes multi e uni-nacionais, à análise de programas de seguro patrimoniais e serviço a cativas e grandes empresas na Europa, Médio Oriente e África.

**Linha direta: +44 20 7204 4913**

**Telemóvel: +44 7734 226 031**

**william.elborne@coopergay.com**

##### • Silvia Savini

Silvia é uma Strategic Account Manager. Garante a gestão de risco de clientes multinacionais, de grande complexidade, oriundos de todos os setores de atividade, e aconselha os clientes quanto às suas estratégias de (re)seguros e transferência de risco.

Silvia é também responsável pela coordenação das relações entre a BrokersLink e a Cooper Gay.

Iniciou a sua carreira com o HSBC na área de Resseguro e Tratados; posteriormente entrou na JLT, especializando-se na implementação / coordenação de programas de seguro global multi-classe para grandes organizações multinacionais em todo o mundo.

**Linha direta: +44 20 7204 4804**

**Telemóvel: +44 7785 612 638**

**silvia.savini@coopergay.com**



The matrix below shows how different client types have different needs and expectations in respect of the main drivers governing their relationship with us:

A matriz abaixo mostra como diferentes tipos de clientes têm expectativas e necessidades distintas no que toca aos principais fatores que regem a sua relação connosco:

Cooper Gay relationship drivers Principais drivers na relação com a Cooper Gay

	<b>Retail Clients</b> <b>Clientes retail</b>	<b>Wholesale Clients</b> <b>Clientes wholesale</b>	<b>Cedent Clients</b> <b>Clientes cedentes</b>
<b>Key value drivers</b> <b>Principais drivers de valor</b>	Demanding in terms of information, market matters and solutions  Exigentes em termos de informação e soluções de mercado	Achieve broader placing objectives, i.e. alternative markets and solutions  Objetivos de colocação de risco mais alargados, i.e., mercados e soluções alternativos	Price and capacity focussed  Foco no preço e na capacidade
<b>Contact levels</b> <b>Níveis de contacto</b>	Regular on-going contact throughout the year  Contacto contínuo e regular durante o ano	More frequent contact  Contacto mais frequente	Low level contact outside renewal process  Contacto reduzido fora dos períodos de renovação
<b>Involvement of Cooper Gay in broader risk strategy</b> <b>Participação da Cooper Gay numa estratégia de risco mais alargada</b>	Cooper Gay understands client strategy and is important strategic partner for client  A Cooper Gay conhece a estratégia do cliente e assume-se como um importante parceiro na mesma	Broader perspective of risk but limited input from Cooper Gay to corporate client  Perspetiva alargada do risco mas participação limitada da Cooper Gay na estratégia de risco do cliente corporativo	Narrower perspective of whole risk. No input by Cooper Gay to corporate client  Perspetiva menos abrangente da exposição global ao risco. A Cooper Gay não participa na estratégia de risco do cliente
<b>Typical durability of Cooper Gay relationship</b> <b>Durabilidade da relação com a Cooper Gay</b>	Loyal to firms delivering value and contributing to own success  Leais às empresas que aportam valor e que contribuem para o seu sucesso	Seeking expertise and support for the medium term  Procuram expertise e apoio a médio prazo	Medium to high volatility  Volatilidade média-alta
<b>Client relationship to markets</b> <b>Relação do cliente com os mercados</b>	Long-term interest in a stable and productive value-based relationship  Interesse de longo prazo numa relação estável e produtiva	Longer term view if supportive of his relationship to corporate client  Visão a mais longo prazo se necessário para apoiar a sua relação com o cliente	Short-term view / tactical thinking  Visão de curto prazo / pensamento tático

We are proud that our clients come to us because feel we understand their needs, expectations, their challenges and the motivations that drive them and their business. We focus on scale, diversification, market influence and our expertise. Cooper Gay's clients find individual tailored approaches, a personal touch and direct access to dedicated service from our senior staff with expert knowledge and experience.

**“We focus on scale...”**  
**“Focamo-nos na escala...”**

Orgulhamo-nos de saber que os nossos clientes nos selecionam por sentirem que compreendemos as suas necessidades, expectativas, desafios e as motivações que os impelem. Focamo-nos na escala, diversificação, capacidade de influência no mercado e na nossa *expertise*. Os clientes da Cooper Gay encontram abordagens individuais feitas à medida, um toque pessoal e acesso direto a um serviço dedicado da nossa equipa sénior, que possui experiência e know-how especializado.

• **Innovation: analytical services and ad-hoc solutions**

Thanks to our lateral thinking and strong relationships with leading underwriters in all international markets, we offer a wide range of solutions to improve our clients' cash-flow through alternative risk financing, including:

- Data gathering and reporting
- Strategic advice on risk financing and risk transfer strategies and design
- Actuarial analytics and captive consultancy services

• **Tailor-made programme design solutions:**

- Focus on overall cost-benefit relationship between effective risk retention, risk financing and risk transfer
- Responses to Proposals and Tenders
- Insurance and reinsurance programme design, placement and implementation in appropriate markets around the world
- Engagement of one or more of Cooper Gay's 60 worldwide specialist broking offices (wholesale and reinsurance)
- Evaluation of quotes
- On-going insurance programme administration, including production of all documentation as required
- Bespoke policy review and design
- Regular client and market communication and visits
- Production of management information and reports, including: pre-renewal, post-renewal and stewardship reports.

• **Claims management and advocacy**

Claims management is a fundamental part of the complete service product that we offer. We will:

- Pre-loss, develop a detailed claims handling procedure, including a catastrophe and communication plan

• **Clientes de resseguro (Cedentes de Risco)**

Também são nossos clientes seguradoras e resseguradoras que cedem parte do risco que subscrevem, risco esse que colocamos no mercado ressegurador.

Como nos diferenciamos dos nossos concorrentes? Lutamos por oferecer um serviço de excelência, que se baseia nos QUATRO PILARES DA EQUIPA DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE CONTAS da Cooper Gay, conforme se descreve.

**A nossa oferta aos gestores de risco e de seguros corporativos e às seguradoras cativas**

• **Gestão Estratégica de Conta**

Nomeamos um Gestor Estratégico de Conta (*Strategic Account Manager, SAM*) para apoiar e aconselhar os nossos clientes a desenvolver e definir a transferência global de risco e a estratégia de financiamento de risco respeitante à sua atividade. O SAM será o ponto de contacto privilegiado, sendo apoiado por uma equipa formada para o efeito garantindo assim, a todos os níveis, consistência na prestação de serviços. As necessidades do cliente estão em primeiro lugar, pelo que a seleção da equipa parte não só do nosso conhecimento em relação ao negócio do cliente, da nossa *expertise* mas também da escolha de uma equipa com *expertise* nessa atividade e/ou setor. A nossa equipa presta um serviço de qualidade, pelo que tem sempre em atenção as necessidades específicas de cada cliente. Para garantir isso conta com membros tecnicamente habilitados e de elevada experiência.

## Our recognition from the industry:

We are very proud of whom we are and what we do, and proud that our good work is recognised in the insurance industry. Some examples:

- In 2011 we received industry recognition from the Reinsurance Magazine Award as "Facultative Placing Brokers of the Year"
- In December 2011 we received industry recognition for "Claims Team of the Year" for our service in the wake of major catastrophes, in particular for the February 2010 Chilean earthquake.
- In May 2012 Steve Jackson, one of our senior manager, and one of the main company shareholders, as well as member of BrokersLink Board, was nominated "Top Ten Industry Leader" in Latam Insurance Review magazine's Power 50 Edition (Latin America business).
- In September 2012 we have been ranked by Risk & Insurance Magazine, the 6th largest "Top Grossing Reinsurance Brokers" by reinsurance gross revenues in 2010 (Risk & Insurance Magazine issue published 1 September 2012)

## O reconhecimento da indústria:

Orgulhamo-nos de quem somos e daquilo que fazemos, e orgulha-nos que o nosso bom trabalho seja reconhecido pela indústria seguradora. Alguns exemplos:

- Em 2011 fomos reconhecidos pela Reinsurance Magazine ganhando o prémio "Facultative Placing Brokers of the Year".
- Em dezembro de 2011 recebemos a distinção "Claims Team of the Year", pelo serviço que prestámos no rescaldo de grandes catástrofes, em particular pelo terramoto de 2010 no Chile.
- Em maio de 2012, Steve Jackson, um dos nossos gestores sénior, e um dos principais acionistas da empresa, bem como membro do Board da BrokersLink, foi nomeado "Top Ten Industry Leader" na edição Power 50 da revista LatAm Insurance Review (revista da especialidade na América Latina).
- Em setembro de 2012, a revista Risk & Insurance declarou-nos em sexto lugar entre os "Top Grossing Reinsurance Brokers" em função dos rendimentos brutos de resseguro em 2010 (Revista Risk & Insurance, publicada a 1 de setembro de 2012).

**• Inovação: serviços analíticos e soluções ad-hoc**

Graças ao nosso pensamento lateral e relações sólidas com subscritores de renome em todos os mercados internacionais, oferecemos uma vasta gama de soluções para melhorar o cash-flow dos nossos clientes através do financiamento alternativo do seu risco, incluindo:

- Recolha de informação e reporting
- Aconselhamento estratégico sobre financiamento de risco, conceção e delineamento de estratégias de transferência de risco
- Análise atuarial e consultoria a cativas

**• Desenho de programas à medida**

- Foco na relação global custo-benefício entre a retenção efetiva de risco, financiamento de risco e transferência de risco
- Respostas a pedidos de propostas de serviços e concursos públicos
- Conceção de programas de seguro e resseguro, colocação e implementação nos mercados apropriados por todo o mundo
- Envolvimento de um ou mais dos 60 escritórios especializados de corretagem da Cooper Gay por todo o mundo (wholesale e resseguro)
- Avaliação de cotações/propostas
- Gestão contínua de programas de seguro, incluindo produção de toda a documentação necessária
- Conceção e revisão de apólices à medida
- Visitas e comunicação regulares com os clientes e mercado
- Produção de informação e relatórios de gestão, incluindo: relatórios pré-renovação, pós-renovação e relatórios de acompanhamento.

**• Gestão de sinistros e apoio ao cliente**

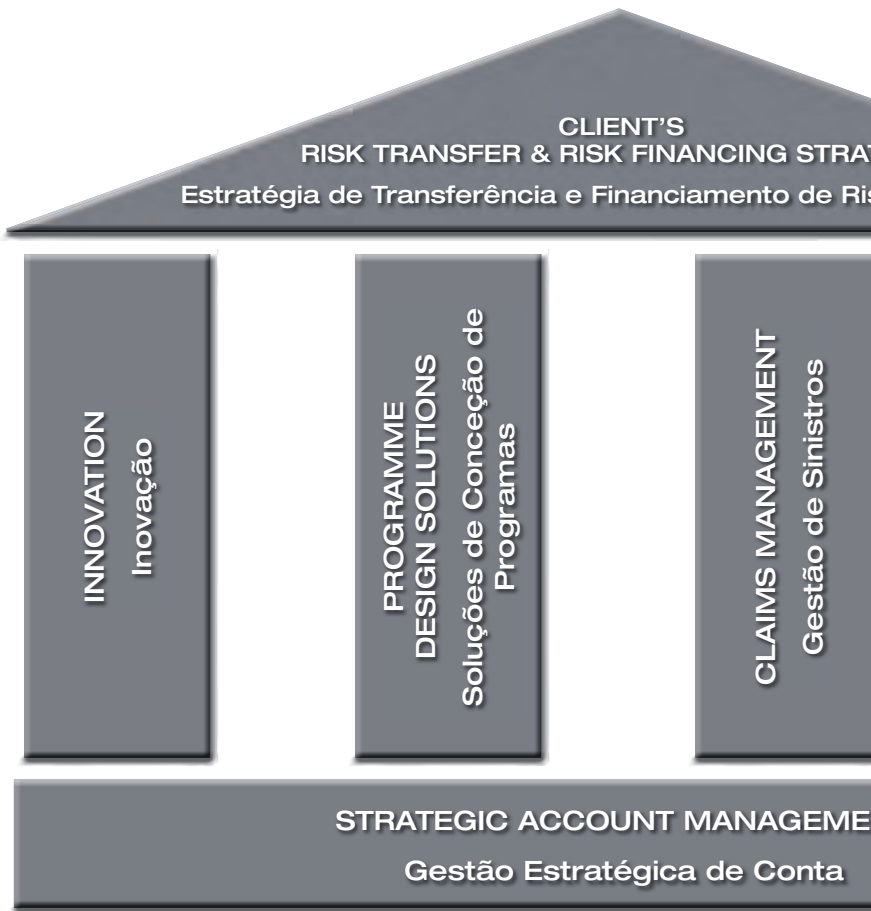
A gestão de sinistros é parte fundamental do serviço completo que oferecemos. Âmbito do serviço:

- Antes do sinistro - desenvolver um manual de procedimentos em caso de sinistro, incluindo plano de catástrofe e plano de comunicação
- Participação dos sinistros aos seguradores
- Aconselhamento sobre a seleção e acompanhamento dos peritos
- Relatórios mensais detalhados sobre todos os processos de sinistros, abertos e fechados
- Defender assertivamente o interesse do cliente na resolução do processo de sinistro junto dos seguradores
- Garantir junto dos seguradores o pagamento das indemnizações devidas dentro de um prazo preestabelecido
- Responder às ocorrências em conformidade com os procedimentos de desempenho acordados

**Serviço Multinacional**

É essencial assegurar que os serviços prestados ao cliente, a nível global ou local, cumpram com a sempre mutável regulamentação fiscal e de seguros.

Proporcionamos aos nossos clientes escolha, flexibilidade e o acesso à nossa rede, a BrokersLink, que tem capacidade de prestação de serviços em quase 100 países por todo o mundo. A Cooper Gay é membro da BrokersLink desde os primeiros anos desta rede global de brokers estando representada no Board.



- Presentation of claims to insurers
- Advice on the selection and monitoring of loss adjusters
- Provide detailed monthly reporting on all open and closed claims
- Deliver assertive advocacy and settlement of claims with insurers
- Collection from insurers and payment within an agreed time frame
- Respond to incidents in accordance with agreed performance procedures

**Multinational Servicing**

Ensuring services to the client globally and locally are compliant with constantly changing insurance and tax regulations are essential.

We provide the client with choice and flexibility and access to our network, BrokersLink, with service capability in almost 100 countries around the world. Our company has been an active partner of BrokersLink since the early years of this Global Insurance Alliance's existence, and is represented on the BrokersLink Board of Directors.

The type of service selected is driven by the client's own objectives, resources and capabilities. It can range from a full global/local broker service through to the management of a

**“The type of service selected is driven by the client’s own objectives, resources and capabilities.”**

**“O tipo de serviço a prestar é determinado pelos objetivos, recursos e competências do cliente.”**

STRATEGY  
Risco do Cliente

MULTINATIONAL SERVICING  
Serviço Multinacional

specific task (such as data collection, or an independent review of your overseas insurance programmes and policies). We are able to offer a range of different service models, from the traditional method of appointing local brokers in each country of operation, or local brokers appointed only where they add value. For example, in European Union Freedom of Service countries service can be delivered directly by our office in London. Local brokers can be engaged where and when required, for example for individual complex requirements or in the event of a claim.

In summary our network gives our clients control and provides centralised management of global and local insurance programmes. Our service comprises:

- Global and Local programme coordination
- Programme tax and regulatory compliance monitoring
- Global insurance review
- Annual Global Insurance Manual,

including global insurance procedures and instructions

- Advice and consultancy as required.

O tipo de serviço a prestar é determinado pelos objetivos, recursos e competências do cliente. Pode ir de um serviço local/global completo de corretagem até à gestão de uma tarefa específica (tal como a recolha de dados, ou uma auditoria independente dos seus programas e apólices no estrangeiro). Estamos aptos a oferecer uma vasta gama de modelos de serviço, desde o método tradicional de delegar em corretores locais em cada um dos países onde operamos, ou delegar em corretores locais somente onde estes aportem valor. Por exemplo, nos países da União Europeia que estão sob o princípio da Liberdade de Prestação de Serviços, o serviço pode ser prestado diretamente pelo nosso gabinete em Londres. Os corretores locais podem ser contratados onde e quando for necessário, por exemplo, para tratar de necessidades individuais complexas ou em caso de sinistro.

Resumidamente, a nossa rede dá controlo ao cliente e providencia uma gestão centralizada dos programas de seguro globais e locais. O nosso serviço compreende:

- Coordenação de programas globais e locais
- Monitorização do cumprimento de obrigações fiscais e regulamentares dos programas de seguro
- Revisão global aos seguros
- Manual Anual dos Programa de Seguros Globais, incluindo procedimentos e instruções
- Aconselhamento e consultoria sempre que necessário ou solicitado.

### Cooper Gay & Co Ltd at a glance:

- Part of the Cooper Gay Swett & Crawford Group (CGSC), the world's largest independent global wholesale & reinsurance broker, placing in the region of USD 3.5 billion in premiums worldwide. CGSC have over 60 offices in 19 countries and significant subsidiaries located in the USA, Singapore, Hong Kong, Mexico, Colombia and Germany. More than 1,500 staff is employed.
- Founded in 1965 on the back of David Gay and Derek Cooper's portfolio of Caribbean business.
- Private independent company, a significant share of which is owned by the working directors.
- Headquartered in London; with over 300 employees in the UK.
- Expertise in all classes of insurance and reinsurance; ranging from Property and Casualty, through Marine, Energy and Aviation, to Professional, Financial and Political Risks.
- The Group's clients have access to a global network of over 1,500 skilled professionals, BrokersLink, operating from across the Americas, Europe, Asia and Australasia. Cooper Gay has been a partner of BrokersLink since the early years of this Global Insurance Alliance's existence, and is represented on the BrokersLink Board of Directors.  
[www.coopergay.com](http://www.coopergay.com)  
[www.cg-sc.com](http://www.cg-sc.com)

### Cooper Gay & Co Ltd em resumo:

- Faz parte do Grupo Cooper Gay Swett & Crawford (CGSC), maior corretor mundial independente de wholesale e resseguro, colocando cerca de 3,5 mil milhões de dólares em prémios por todo o mundo. O CGSC conta com mais de 60 escritórios em 19 países e filiais de relevo localizadas nos EUA, Singapura, Hong Kong, México, Colômbia e Alemanha. Emprega mais de 1500 trabalhadores.
- Fundada em 1965 a partir do portefólio de clientes caribenhos de David Gay e Derek Cooper.
- Empresa privada independente, sendo uma quota significativa detida pelos diretores em funções.
- Sedeada em Londres; com mais de 300 trabalhadores no Reino Unido.
- Expertise em todas as classes de seguro e resseguro; desde o Risco Patrimonial e de Responsabilidade Civil, passando pelo Marítimo, Energético e Aviação, Financeiro e Político.
- Os clientes do Grupo têm acesso a uma rede global de mais de 1500 profissionais qualificados, a BrokersLink, que opera nas Américas, Europa, Ásia e Australásia. A Cooper Gay é parceira ativa da BrokersLink desde os primeiros anos desta rede global de brokers, tendo representação no Board.  
[www.coopergay.com](http://www.coopergay.com)  
[www.cg-sc.com](http://www.cg-sc.com)