

# Brokerslink

## Another eventful year Mais um ano marcante

Brokerslink takes the front stage in the global insurance and risk management industry.

A Brokerslink em primeiro plano no setor dos seguros e risco a nível global.

2013 was, again, a remarkable year for Brokerslink.

In alignment with the network's motto, a strong presence in insurance industry most relevant events was again a reality. Brokerslink was well represented in FERMA Forum and had a noteworthy presence in RIMS.

The annual global conference, the most important event in the network's year, was held in Singapore, and is nowadays a major event in the industry.

In order to further strengthen Brokerslink and members capabilities, several other initiatives were developed in 2013. Regional meetings for its members in Asia, EMEA and Latin America were organized. Furthermore, with the goal of reinforcing the strategy of the organization to develop their global EB platform, the first ever Employee Benefits Conference and Training program was held in London, UK. Last but not the least, PCA, Brokerslink member in Italy and one of the leading brokers in the Global Construction Team, organized an induction course on the subject, which much contributed to the sharing of knowhow and best practices among members (read about this initiative in the next article).

### APRIL 22ND

#### Brokerslink Presence at RIMS

The 2013 RIMS conference was held in Los Angeles during the week of April 22nd. Brokerslink was well represented and the network's worldwide presence was visible on a courtesy bus, sponsored by Crystal & Company, as it mobilized RIMS participants.



Courtesy bus sponsored by Crystal & Company @ RIMS

2013 foi mais um ano notável para a Brokerslink.

Em linha com o que já vem sendo hábito da rede, a forte presença nos eventos mais relevantes do setor dos seguros foi novamente uma realidade. A Brokerslink esteve bem representada no Fórum da FERMA e teve uma presença marcante no RIMS.

A conferência global anual, o mais importante evento do ano da Brokerslink, aconteceu em Singapura, sendo atualmente um grande evento do setor.

De forma a reforçar ainda mais as competências da Brokerslink e dos seus membros, desenvolveram-se diversas outras iniciativas em 2013. Organizaram-se reuniões regionais para os membros, na Ásia, EMEA e América Latina. Adicionalmente, e com o objetivo de reforçar a estratégia da organização de desenvolver a plataforma global EB (Employee Benefits), teve lugar, em Londres, no Reino Unido, a primeira conferência e programa de formação de Employee Benefits de sempre. Finalmente, a PCA, membro italiano da Brokerslink e um dos brokers líderes da Global Construction Team, organizou um seminário de iniciação ao tema, que muito contribuiu para a partilha de conhecimento e melhores práticas entre os membros (conheça melhor esta iniciativa no artigo que se segue).

### 22 ABRIL

#### Brokerslink no RIMS

O RIMS 2013 realizou-se em Los Angeles, durante a semana de 22 de abril. A Brokerslink esteve bem representada, e a sua presença a nível mundial foi bem visível num autocarro de cortesia patrocinado pela Crystal & Company utilizado no transporte dos participantes do evento.

A Brokerslink realizou o seu tradicional pequeno-almoço para membros, que contou com a presença de mais de 50 participantes de todo o mundo. Após o pequeno-almoço, os membros do Board e da direção da Brokerslink convidaram seguradores e clientes a estarem presentes numa receção intitulada "Meet the Leadership". A Brokerslink e a Crystal & Company patrocinaram ainda um cocktail no Sky Bar and Terrace do prestigiado Jonathan Club. Cerca de duas centenas de convidados desfrutaram de uma noite de animado *networking* e confraternização, enquanto apreciavam a vista noturna da "Cidade dos Anjos".

A participação e visibilidade da Brokerslink no RIMS continuam a crescer, e a presença no RIMS 2014, que terá lugar na "Mile High City", Denver, Colorado (Estados Unidos da América), está assegurada.



1st Brokerslink Global Employee Benefits Conference, London

Brokerslink held its traditional members only breakfast with over fifty participants from around the world. Following the breakfast, Brokerslink's Board Members and management hosted insurers and clients at a "Meet the Leadership" reception. A jointly Brokerslink/Crystal & Company sponsored cocktail reception took place at the Sky Bar and Terrace of the prestigious Jonathan Club. A couple of hundred guests enjoyed a most pleasant night of networking as they looked down onto the "City of Angels".

Brokerslink participation and visibility at RIMS keeps on growing and the network will be present at RIMS 2014 being held in the "Mile High City", in Denver, Colorado.

#### JUNE 5TH

##### Brokerslink Regional Business Development Meetings

As part of Brokerslink's evolution, regional business development meetings were initiated in 2013. These hands on planning sessions, where specific multinational prospects and product development initiatives were discussed, were attended by regional representatives of a majority of Brokerslink's members.

London was the site for the EMEA regional meeting held on June 5th and 6th. Around forty individuals participate in productive meetings and enjoyed a cocktail reception hosted by Cooper Gay. On September 12th and 13th, over thirty representatives from Brokerslink firms in the Americas met in sunny Miami for fruitful discussions. Taking advantage of the Brokerslink Global Conference taking place in Singapore, over thirty members of the APAC region's firms met for an afternoon of business development discussions and planning on October 12th.

Similar regional business development meetings are being planned for 2014.

#### JUNE 6TH

##### 1st Brokerslink Global Employee Benefits Conference

On June 6th and 7th the first Brokerslink Global Employee Benefits Conference was held in London. Over forty representatives of Brokerslink members worldwide came together to share best practices and expert led training on employee benefit solutions for multinational corporations. Allianz and Zurich participated and made presentations at this historic event.



#### 5 JUNHO

##### Reuniões regionais de desenvolvimento do negócio Brokeslink

Como parte da evolução da Brokerslink, tiveram início em 2013 reuniões regionais de desenvolvimento de negócio. Nestas sessões práticas de planeamento, onde são analisados e discutidos *prospects* multinacionais específicos e iniciativas de desenvolvimento de produtos, participaram representantes regionais da maioria dos membros da Brokerslink.

Londres foi o local que acolheu a reunião regional da EMEA, realizada nos dias 5 e 6 de junho. Cerca de 40 pessoas participaram em produtivas reuniões e puderam desfrutar de um cocktail patrocinado pela Cooper Gay. Nos dias 12 e 13 de setembro, mais de 30 membros da Brokerslink das Américas reuniram-se na soalheira cidade de Miami para frutíferas discussões. Aproveitando o facto de a Conferência Global da Brokerslink estar a decorrer em Singapura, cerca de 30 membros da região da Ásia-Pacífico reuniram-se, a 12 de outubro, para uma tarde de discussões sobre o planeamento e desenvolvimento de negócio.

Para 2014 estão a ser preparadas reuniões regionais de desenvolvimento de negócio semelhantes.

#### 6 JUNHO

##### 1ª Conferência mundial da Brokerslink sobre Employee Benefits

Realizou-se, em Londres, nos dias 6 e 7 de junho de 2013, a primeira conferência mundial da Brokerslink para a área dos Employee Benefits. Cerca de 40 representantes da Brokerslink de todo o mundo reuniram-se para partilhar melhores práticas e vários especialistas deram a conhecer soluções ao nível de Employee Benefits para empresas multinacionais. A Allianz e a Zurich participaram, tendo feito apresentações neste evento histórico.

Gerard Baltazar, presidente da Global Employee Benefits Practice da Brokerslink, referiu, no seu discurso de abertura, que "apenas os que estiverem preparados para ser inovadores na relação com os seus clientes, oferecendo novos serviços e soluções, sobreviverão no atual ambiente concorrencial em rápida mudança".

Esta conferência preparou os participantes para melhor servirem os seus clientes multinacionais e funcionou como uma apresentação dos inúmeros serviços e competências que a Global Employee Benefits Practice da Brokerslink pode oferecer aos clientes de todo o mundo.



Brokerslink at FERMA, Maastricht

Gerard Baltazar, Chairman of Brokerslink’s Global Employee Benefits Practice, commented in his opening address that “only those who are prepared to be innovators for their clients in offering new services and solutions will thrive in the rapidly changing business world”.

This conference prepared attendees to better serve multinational clients and introduced the myriad of services and capabilities Brokerslink’s Global Employee Benefits Practice can offer to clients around the world.

**SEPTEMBER 29TH**

**FERMA 2013 – Maastricht**

As always, Brokerslink had a strong presence at FERMA 2013 that was held in Maastricht from September 29 to October 2. Brokerslink Netherlands partner, Léons Register Makelaars in Assurantiën, hosted a breakfast for our members and clients from Europe and Latin America at The Bisschopsmolen, an age-old watermill that is still operational and lies in the heart of Maastricht.

**OCTOBER 17TH**

**Brokerslink 5th Annual Global Conference – Singapore**

Brokerslink’s fifth global conference was held in Singapore from 17 to 18 of October 2013. Two hundred attendees from forty five countries ranging from clients, carriers, to member brokers, came together to discuss critical issues for their business activities.

**29 SETEMBRO**

**FERMA 2013 – Maastricht**

Uma vez mais, a Brokerslink marcou uma forte presença no fórum da FERMA 2013, que decorreu em Maastricht entre 29 de setembro e 2 de outubro. O parceiro da Brokerslink na Holanda, Léons – Register Makelaars in Assurantiën, foi o anfitrião de um pequeno-almoço para os membros da rede e seus clientes da Europa e América Latina, no The Bisschopsmolen, um antigo moinho de água que se encontra ainda em funcionamento, situado no coração de Maastricht.



Devadas Krishnadas, keynote speaker at the conference

**17 OUTUBRO**

**Brokerslink 5th Annual Global Conference – Singapore**

A quinta conferência global da Brokerslink realizou-se em Singapura, entre 17 e 18 de outubro de 2013, e contou com duzentos participantes, de 45 países - entre clientes, seguradores e membros - que se reuniram para discutir questões vitais da atividade.

A conferência sob o tema “Reinventar o Futuro”, atraiu oradores de renome como Devadas Krishnadas, da Future-Moves, Fidelino Loy de Jesus Figueiredo, embaixador de Angola em Singapura, Franck Baron, presidente da Pan-Asian Risk Management



Fidelino Loy de Jesus Figueiredo, keynote speaker at the conference



5th Brokerslink Global Conference, Singapore - members group photo

The conference was articulated around the theme “Reinventing the future” and attracted renowned keynote speakers including Devadas Krishnadas from Future-Moves, Fidelino Loy de Jesus Figueiredo, Ambassador of Angola in Singapore, Franck Baron, Chairman of the Pan-Asian Risk Management Association and Jorge Luzzi, ex-president of FERMA, and President of Herco Global. The themes covered during the conference included the increasing importance of corporate social responsibility, political risks, emerging reinsurance trends and new opportunities in Asia. As usual, the conference attracted a large number of sponsors in the international insurance community. Brokerslink delegates also enjoyed workshops with the organization’s Industry Practice teams.

Brokerslink members formally approved the transformation to a Swiss domiciled company and the closure of the existing association in early 2014. The main objective is to help accelerate growth and invest in enhanced multi-national client support capabilities. In addition to creating a platform for revenue generation and growth, the company structure will enable Brokerslink to invest in dedicated and centralized management resource, marketing and branding. A new website, [www.brokerslink.com](http://www.brokerslink.com) and logo were unveiled at the conference to mark the first stage in the development of the new company.

The next global conference will take place in 2014 in Venice, Italy and promises to be another major event in the industry! ■

Association e Jorge Luzzi, ex-presidente da FERMA e presidente da Herco Global. Dos temas abordados, destacam-se a crescente importância da responsabilidade social corporativa, os riscos políticos, as tendências ao nível do resseguro e as novas oportunidades na Ásia. A conferência atraiu, como tem vindo a ser habitual, um grande número de patrocinadores internacionais. Os membros da Brokerslink puderam também usufruir de vários workshops conduzidos pelas equipas de especialistas da rede.

Os membros da Brokerslink aprovaram formalmente a transformação da rede numa empresa, com sede na Suíça, e a extinção da atual associação sem fins lucrativos, a suceder no início de 2014. O principal objetivo passa por fomentar um crescimento mais rápido, bem como investir em capacidades superiores de apoio a clientes multinacionais. Além de criar uma plataforma para gerar receita e aumentá-la, a nova estrutura permitirá à Brokerslink investir em recursos de gestão especializados e centralizados, em marketing e na gestão da marca (branding). Para assinalar a primeira fase do desenvolvimento da nova empresa foram apresentados, na conferência, um novo website, [www.brokerslink.com](http://www.brokerslink.com), e um novo logótipo.

A próxima conferência global terá lugar em 2014, em Veneza – Itália – e promete ser outro grande evento do setor. ■



From left to right: Geoff Kinsella, Jorge Luzzi and Franck Baron during a roundtable



Jim Shea and José Manuel Fonseca during the conference

# Construction excellence in Tortona

## Excelência na construção em Tortona

PCA Induction Course. **Seminário de Introdução - PCA.**

Ever since becoming a Brokerslink member, PCA has done its best to be a solid ally to the network, capitalizing on this great opportunity.

With this in mind in the last few years we have been pursuing the creation of a team of experts in the construction field that could operate as a center of excellence in this sector, carrying out a consultancy activity and supporting all members of the network in the development of this branch of business.

The true turning point in the achievement of this goal has been without doubt the Induction Seminar, a construction training course that was held in our main headquarters in Tortona last May.

When we say it was an amazing week, we're not exaggerating! Colleagues from every corner of the planet, authoritative representatives of the national and international insurance market all gathered here in Tortona... it was truly amazing!

### Day by day, these where the main features of the course:

On Monday, PCA (Roberto Armana, Giovanni Roncaglia, Alessandro Fiori) opened the course with introductory speeches which were followed by an overview on CAR/EAR/CPME/LIABILITY by Mr. Carlo Tacconi (National Suisse) and presentations made by the attendees (Mr. Tran Van Luat Aegis-Vietnam; Mr. Michael Wetzell Junge-Germany; Mr. Pedro Moura Ferreira MDS Portugal, Mr. Marcelo Ferreira MDS Brazil; Mr. Sam Tai Acclaim-Singapore; Mr. Enrique Acevedo Correcol-Colombia; Mr. Vaughan Rudd Bridge-UK) on their local markets and we left the closing to Paul Bitner (Brokerslink) who spoke to us about the importance of unity inside the Brokerslink community.

A team building course took place on Tuesday and a good feeling easily came out creating a really enjoyable and friendly work environment! In the afternoon Mr. Massimo Picciau (Protos) brought to our attention the main International Construction issues and features, based on its contacts and experience. Mrs. Iulia Simon (Toro International) ended the afternoon with an overview of the niche market of Kidnap & Ransom insurance coverages.

On Wednesday Mr. Maurizio Colautti, a well-known authoritative Top Manager presently in charge of Qatar General Insurance, gave us precious insights into perspective business in the Qatar region. Mr. Brian Schofield's (Crystal & Co.) presentation on the Construction field in the US, Canada and South America followed. The day ended with Mr. Carlo Cosimi and Mr. Federico Bernardi from Saipem (Eni Group) who explained how they find bids and tenders by listing methods and tools.

Thursday Mrs. Silvia Savini and Mr. Pieter Huisman (Cooper Gay) opened the set of meetings by explaining the new procedures to be followed by the Construction Team in order to handle business opportunities successfully. The afternoon was dedicated to the claims management phase, with the

Desde que se tornou membro da Brokerslink, a PCA tem procurado ser um forte aliado da rede, capitalizando esta grande oportunidade.

Com isto em mente, procurámos nos últimos anos, criar uma equipa de especialistas na área da construção que pudesse funcionar como centro de excelência no que diz respeito a este setor, disponibilizando serviços de consultoria e apoio a todos os membros da rede no desenvolvimento desta linha de negócio.

O momento decisivo foi, sem dúvida nenhuma, o Seminário de Introdução - um curso de formação na área da construção, realizado em maio na nossa sede em Tortona.

Não estamos a exagerar quando dizemos que foi uma semana extraordinária. Colegas dos quatro cantos do mundo e representantes do mercado segurador, nacional e internacional – todos reunidos em Tortona... foi verdadeiramente fantástico!

### O dia-a-dia do Seminário:

O curso teve início na segunda-feira tendo os discursos de abertura ficado a cargo da PCA (Roberto Armana, Giovanni Roncaglia e Alessandro Fiori). Seguiu-se uma visão geral sobre os seguros relacionados com o setor da construção – CAR (Constructors All Risks), EAR (Erection All Risks), CPME (Construction Project Management Enterprises) e Responsabilidades - por Carlo Tacconi (National Suisse). A esta seguiram-se apresentações realizadas pelos participantes (Tran Van Luat, AEGIS, Vietname; Michael Wetzell, Junge, Alemanha; Pedro Moura Ferreira, MDS, Portugal; Marcelo Ferreira, MDS, Brasil; Sam Tai, Acclaim, Singapura; Enrique Acevedo, Correcol, Colômbia; Vaughan Rudd, Bridge, Reino Unido) sobre os respetivos mercados nacionais. O dia acabou com Paul Bitner (Brokerslink) a falar-nos sobre a importância da união dentro da comunidade Brokerslink.

Na terça-feira realizou-se uma ação de *team building* que ajudou a criar, de imediato, um ambiente de trabalho animado e um enorme espírito de entreaajuda. Durante a tarde, Massimo Picciau (Protos) chamou a nossa atenção para os principais problemas e

“Ever since becoming a Brokerslink member, PCA has done its best to be a solid ally to the network, capitalizing on this great opportunity.”

“Desde que se tornou membro da Brokerslink, a PCA tem procurado ser um forte aliado da rede, capitalizando esta grande oportunidade.”



**The team at Gala Dinner. A equipa no Jantar de Gala.**

intervention of our claims expert and loss adjuster Lercari. Mr. Gianluigi Lercari, Mr. Ugo Pino and Mrs. Chiara Oricco made the presentation. A round table closed the afternoon with a very effective brain storming and exchange of point of views which led to the layout of a conceptual agreement that was signed by all the participants.

On Friday the meetings were held in Villa Sparina, a well-known resort and vineyard in the Gavi District. The morning was dedicated to speeches made by Mr. Claudio Mares, Jos Van Huyk, Andrew Redman (AIG) and Nathan Espe (Zurich), with special related workshops.

A long and productive wrap up session with the presence of Mr. José Manuel Fonseca (Brokerslink Chairman) that led to the full ratification of the conceptual agreement closed the course.

At the end of the day tokens especially made for the seminar were handed out by Mr. Fonseca to all the participants and the evening continued with a Gala Dinner, it was a really exciting night!

On Saturday after a relaxing morning at the Reggia di Venaria, a wonderful historical Palace in Turin that was owned by the Savoia family, we said goodbye to all are guests.

As result of this intense week, the Global Construction Team was brought to life. This new global service for all Brokerslink members is made up of three coordinating members (Crystal & Co.; Cooper Gay; PCA) and seven members currently on Board (Aegis-Vietnam; Junge-Germany; MDS Portugal and Brazil; ACE-Saudi Arabia; Acclaim-Singapore; Correcol-Colombia; Bridge-UK) and has the aim of seeking international tenders; approaching new prospective clients, managing new single projects.

We are extremely satisfied with the outcome of the initiative as we took a leap of faith when we decided to hold the meeting in our little town of Tortona. We were aware of the logistics limits but we knew we could count on our values, strength and team spirit as well as great supporters and friends among the network! ■

---

“This new global service for all Brokerslink members has the aim of seeking international tenders; approaching new prospective clients, managing new single projects.”

“A criação da Global Construction Team tem o objetivo de procurar ofertas internacionais, abordar alguns prospects e gerir projetos específicos.”

---

caraterísticas da construção internacional, baseando-se nos seus contactos e experiência. Iulia Simon (Toro International) terminou a tarde com uma visão geral sobre o nicho de mercado de seguros de rapto e resgate.

Na quarta-feira, Maurizio Colautti, um reconhecido *Top Manager* atualmente à frente da Qatar General Insurance, deu -nos informações valiosas sobre a perspetiva do negócio na região do Qatar. A apresentação de Brian Schofield (Crystal & Co.) sobre a área da construção nos EUA, Canadá e América do Sul teve lugar logo a seguir e o dia terminou com Carlo Cosimi e Federico Bernardi da Saipem (Eni Group), que explicaram como lidam com concursos e projetos, através dos seus métodos e ferramentas, no âmbito de empreitadas na indústria do gás e petróleo.

Na quinta-feira, Silvia Savini e Pieter Huisman (Cooper Gay) iniciaram o dia explicando quais os novos procedimentos a adotar pela Construction Team para lidar, com sucesso, com as oportunidades de negócio. A tarde foi dedicada à gestão de sinistros, e contou com a intervenção dos representantes do nosso



The Course attendees. Os participantes no Seminário.



especialista em sinistros e peritagem, o Grupo Lercari - Gianluigi Lercari, Ugo Pino e Chiara Oricco fizeram a apresentação. A tarde encerrou com uma mesa-redonda de *brainstorming* muito eficaz e troca de pontos de vista, o que levou à criação de um acordo conceitual, assinado por todos os participantes.

Na sexta-feira, as apresentações tiveram lugar na Villa Sparina, um *resort* e exploração vinícola de renome no município de Gavi. A manhã foi dedicada às intervenções de Cláudio Mares, Jos Van Huyk, Andrew Redman (AIG) e Nathan Espe (Zurich), e a *workshops* especiais relacionados com os temas das intervenções.

O curso terminou com uma conclusão longa e produtiva, que contou com a presença de José Manuel Fonseca (Chairman da Brokerslink), e que levou à ratificação total do acordo conceitual.

No final do dia, José Manuel Fonseca entregou lembranças feitas especialmente para a ocasião a todos os participantes, ao que se seguiu o Jantar de Gala. Foi, de facto, uma noite muito emocionante.

No sábado, após uma manhã relaxante no Reggia di Venaria, um fantástico palácio histórico em Turim que pertenceu à família Savoia, despedimo-nos de todos os convidados.

Desta semana intensa resultou a criação da Global Construction Team. Este novo serviço global para todos os membros da Brokerslink é constituído por três membros coordenadores (Crystal & Co.; Cooper Gay e PCA) e outros sete membros AEGIS – Vietnam; Junge – Alemanha; MDS – Portugal e Brasil; ACE – Arábia Saudita; Acclaim – Singapura; Correcol – Colômbia; Bridge – Reino Unido). A criação da Global Construction Team tem o objetivo de procurar ofertas internacionais, abordar alguns *prospects* e gerir projetos específicos.

Estamos extremamente satisfeitos com o resultado da iniciativa uma vez que a decisão de realizar a reunião na noosa pequena cidade de Tortona foi uma opção arriscada. Estávamos conscientes das limitações logísticas, mas sabíamos que podíamos contar com os nossos valores, pontos fortes e espírito de equipa. Bem como sabíamos que podíamos contar com os nossos grandes apoiantes e amigos da rede. ■

# Meet Brokerslink executive team

## Conheça a equipa de gestão da Brokerslink

As Brokerslink is going through a major transformation, from an association to a company incorporated in Switzerland, the management team is reinforced to drive new business development opportunities for the organization and provide high level of central services to the members, shareholders and key partners. Brokerslink appointed Carla Alves as its new Director of Operations. Carla will work in close collaboration with the other members of the executive team: Paul Bitner (managing director and Americas' regional director), Jacqueline Legrand (EMEA regional director) and Sid Garcia (APAC regional director). It is believed that with the new board and executive team structure in place, Brokerslink will be well positioned to evolve into a significant global insurance and risk consulting corporation.

The daily management of the network counts on the active efforts of Carla Alves and Paul Bitner. Get to know them better.

### PAUL BITNER - MANAGING DIRECTOR

#### Can you tell us about your career in the insurance industry?

Very few people I know joined the insurance industry because it was their childhood ambition. I was no different. However, when I joined Johnson & Higgins in 1981 as a trainee in their international department, my eyes were opened to a whole new world. Johnson & Higgins' training program and solid business values were a marvelous foundation for my insurance career. During my time at Johnson & Higgins I had the privilege to work in different facets of the industry; including multinational insurance programs, political and credit insurance, reinsurance and captive insurance companies. In 1990 I left Johnson & Higgins to become one of Alexander & Alexander's regional Global Business Unit managers. While at Alexander & Alexander I also took on several Latin American region management responsibilities and was briefly responsible for the Global Infrastructure Group and business development initiatives in Russia prior to the firm being acquired by Aon. Other than a brief period, when I was responsible for global sales at Reliance National's Construction group, I remained in the company until I joined Brokerslink in late 2010.

At Aon I took on a very active role in all aspects of the Latin America operations, and also assumed the lead role across all lines of insurance and consulting for some of the broker's larger accounts. This role gave me a broadened in depth exposure to all forms of insurance and risk consulting.

Na medida em que a Brokerslink está a atravessar um processo de enorme transformação, passando de uma associação para uma empresa de direito Suíço, a sua equipa de gestão foi reforçada no sentido de propiciar o desenvolvimento de novas oportunidades de negócio para a organização e de proporcionar a membros, acionistas e parceiros serviços centralizados do mais alto nível. A Brokerslink nomeou Carla Alves para assumir o papel de nova Diretora de Operações. A Carla trabalhará em estreita colaboração com os restantes membros da equipa executiva: Paul Bitner (Diretor Geral e Diretor Regional para as Américas), Jacqueline Legrand (Diretora Regional para a Europa, Médio Oriente e África) e Sid Garcia (Diretor Regional para a Ásia e Pacífico). Com o novo Board e a nova estrutura para a equipa executiva, a Brokerslink estará bem posicionada para se tornar numa empresa global de seguros e consultoria de risco de referência.

A gestão diária da rede conta com o empenho da Carla Alves e do Paul Bitner. Conheça-os melhor.

### PAUL BITNER - DIRETOR GERAL

#### Pode falar-nos sobre a sua carreira no setor dos seguros?

Conheço muito poucas pessoas que tenham vindo para o setor segurador por ter sido uma ambição de criança. Eu não sou exceção. No entanto, quando comecei a trabalhar como estagiário no departamento internacional da Johnson & Higgins, em 1981, os meus olhos abriram-se para um novo mundo. O programa de formação e os valores empresariais sólidos da Johnson & Higgins foram uma base fantástica para a minha carreira nos seguros. Ao longo do meu percurso na Johnson & Higgins, tive o privilégio de trabalhar em áreas distintas, incluindo programas multinacionais,

seguro de riscos políticos e de crédito, resseguro e companhias de seguros cativas. Em 1990, deixei a Johnson & Higgins para me tornar num dos gestores regionais da Global Business Unit da Alexander & Alexander. Enquanto estive na Alexander & Alexander, assumi também várias responsabilidades de gestão da região latino-americana. Fui igualmente responsável, durante um curto espaço de tempo, pelo Global Infrastructure Group e pelas iniciativas de desenvolvimento de negócio na Rússia, antes da empresa ser adquirida pela Aon. À exceção de um breve período, durante o qual fui responsável pelas vendas globais no grupo de construção Reliance, permaneci na Aon, até ingressar na Brokerslink, no final de

“Every significant decision and step we take at Brokerslink is historic. [...] I can think of no better job or place to be within our industry.”

“Na Brokerslink, todas as decisões e passos importantes são históricos. [...] Não consigo imaginar um trabalho ou emprego melhor no nosso setor.” Paul Bitner



**Prior to joining Brokerslink in 2011, you held senior positions for major publicly traded brokers and with an insurer. What triggered this important decision in your professional career?**

The answer to this question is very short and simple: the ability to create history. Every significant decision and step we take at Brokerslink is historic. Every individual who is part of this vision is privileged. I can think of no better job or place to be within our industry.

**What is your role at Brokerslink today?**

I am currently Brokerslink's Managing Director. However, my real role is to help transform the Board of Director's vision for a non-publicly traded, insurance brokerage and consulting firm into a unique and high quality option in the market. Fortunately, we do this through teamwork and inclusive problem solving which encourages new ideas from all over the world.

**What are the challenges and benefits of moving from a large global organization to a lean and relatively new organization such as Brokerslink?**

A large global organization has people and a substantial budget. In a lean and new organization like Brokerslink, the captain of the ship must also wash windows. However, washing windows is fun when one feels ownership in where the boat is going. One of the clear benefits of being a new organization, for us and our clients, is not having legacy issues regarding software and structure. This permits us to do more for less and do it quicker. A lean organization also makes it easier to provide value to our clients; high quality service and solutions at a fair price.

**What does the future look like and what impact will Brokerslink have on the insurance brokerage and risk management consulting industry?**

Brokerslink's future looks very bright. We are blessed with visionary leadership that wants to provide a powerful, high quality alternative to the market. We are not trying to imitate what has already been done. We expect to be able to deliver highly focused and relevant customized solutions where no such solutions have been offered in the past.

Most multinationals are not part of the Fortune 500 nor are they originating in the traditional countries. As a broker with a meta-national mindset and global reach, we understand the new emerging multinationals; we are one of them. Large portions of business segments have been offered non differentiated insurance products. We have a structure and knowledge that gives us the opportunity to create very customized industry specific insurance and consulting solutions for medium sized business on a global basis.

**You were born and raised in Chile, how did this experience shape your professional life?**

I was proud and fortunate to have been born and raised in Chile. Chile is one of the most beautiful countries on this planet. If you have not been to Chile, you owe it to yourself to go.

By a favorable twist in fate, I was born to American parents who had the foresight to allow and encourage me to not only become bi-lingual, but more importantly bi-cultural. Being bi-cultural allowed me to appreciate early on that there is more than one correct way to view and live life. This openness to other views and cultures has made my career in international business easier and more productive.



2010.

Desempenhei um papel muito ativo na Aon em todos os aspectos relativos às operações na América Latina. Assumi também a liderança de todos os ramos de seguros e de consultoria para alguns dos principais clientes. Esta função permitiu-me ter uma exposição muito profunda a todas as áreas de seguro e consultoria de risco.

**Antes de se juntar à Brokerslink, em 2011, ocupou posições de liderança em corretores de influência cotados em bolsa e num segurador. O que desencadeou esta importante decisão na sua carreira profissional?**

A resposta a esta pergunta é muito curta e simples: a capacidade de fazer história. Na Brokerslink, todas as decisões e passos importantes são históricos. Todas as pessoas que fazem parte desta visão são privilegiadas. Não consigo imaginar um trabalho ou emprego melhor no nosso setor.

**Atualmente, qual é a sua função na Brokerslink?**

Neste momento, sou o diretor geral da Brokerslink. No entanto, a minha verdadeira função é ajudar a concretizar a visão do Board de transformar uma empresa de corretagem de seguros e consultoria não cotada em bolsa, numa opção única e de alta qualidade no mercado. Felizmente, fazemos isto através do trabalho em equipa e da resolução conjunta de problemas, o que incentiva o surgimento de novas ideias de todo mundo.

**Quais são os desafios e os benefícios de passar de uma grande organização global para uma organização lean e relativamente recente, como é o caso da Brokerslink?**

Uma grande organização global tem pessoas e um orçamento



### **CARLA ALVES - DIRECTOR OF OPERATIONS**

#### **How would you describe your path in the insurance industry?**

It all began with my father's influence. He is the guilty party! It was through him that I first saw and heard about policies, receipts and claims. Between the ages of 17 and 21 I spent a significant portion of my school vacations working for an insurance brokerage in Oporto, Coral. Later, and much to the amazement of my friends who were starting careers in banking and consulting, considering the insurance business of little interest, I felt excited and interested in this industry, mostly in the broker role.

I was part of Aon's first team in the Oporto office. It was a wonderful learning experience focused on client management.

In 1998 I moved to MDS, a small and little-known broker captive to Sonae Group at that time, and became part of their 15-person team. Reaching the No.1 rank in the Portuguese brokerage market took years of hard work and a great deal of discovery in an intense evolution and knowledge process.

Like the majority of MDS employees, I had different roles. I gained experience and knowledge in managing clients, international accounts, definition, and implementation of growth strategies, team leadership, marketing and business-centric IT solutions.

MDS allowed me to act on many fronts, and to be deeply involved in activities around my main focus: client management.

#### **How did that career path prepare you for the functions you recently embraced in Brokerslink?**

The combination of experience in several areas and a broad international openness trained me to react faster and better adapt to change.

substantial. Numa organização *lean* e relativamente recente, como a Brokerslink, o capitão do navio também tem de lavar as janelas. Mas lavar as janelas é divertido, quando nos sentimos fazer parte do rumo traçado. Um dos benefícios óbvios de ser uma organização nova, para nós e para os nossos clientes, é não haver herança em termos de *software* e estrutura. Isto permite-nos fazer mais com menos, e fazê-lo mais rapidamente. Uma organização *lean* facilita também a criação de valor para os nossos clientes, a prestação de serviços de alta qualidade e a oferta de soluções a preço justo.

#### **Como se afigura o futuro e que impacto terá a Brokerslink no setor da corretagem de seguros e da consultoria de gestão de riscos?**

O futuro da Brokerslink parece muito promissor. Temos o privilégio de ter uma liderança visionária que quer fornecer uma alternativa poderosa e de alta qualidade ao mercado. Não estamos a tentar imitar o que já foi feito. Esperamos ser capazes de disponibilizar soluções personalizadas muito específicas e relevantes em áreas onde nunca tenham sido anteriormente oferecidas.

A maioria das multinacionais não faz parte do ranking da Fortune 500, nem é originária dos países tradicionais. Enquanto corretor com uma mentalidade metanacional e um alcance global, compreendemos as novas multinacionais emergentes. Somos uma delas. Têm sido disponibilizados produtos indiferenciados a partes importantes de segmentos de mercado. Temos uma estrutura e conhecimento que nos dão a oportunidade de criar soluções de seguros e de consultoria muito customizadas para médias empresas à escala global.

#### **Nasceu e foi criado no Chile. Como é que esta experiência moldou a sua vida profissional?**

Orgulho-me de ter nascido e de ter sido criado no Chile, que é um dos mais bonitos países do mundo. Se nunca lá foi, deve a si mesmo essa viagem.

Por um feliz acaso, sou filho de pais americanos que sempre perceberam a importância de não só me tornar bilíngue, mas, mais importante ainda, de ser bicultural. Ser bicultural permitiu-me entender desde bem cedo que não há só uma forma correta de ver a vida e de viver. Esta abertura para outros pontos de vista e a outras culturas tornou a minha carreira na área internacional mais fácil e mais produtiva.

### **CARLA ALVES - DIRETORA DE OPERAÇÕES**

#### **Como descreveria o seu percurso na atividade seguradora?**

Tudo começou por influência do meu Pai. Ele é o principal culpado! Tendo trabalhado num corretor de seguros do Porto, a Coral, foi através dele que, pela primeira vez, vi e ouvi falar de apólices, recibos e sinistros. Entre os 17 e os 21 anos de idade passei grande parte das minhas férias escolares a trabalhar nesta empresa. Mais tarde, e para grande espanto dos meus amigos, que na altura iniciavam carreiras na banca e na consultoria, e que consideravam a atividade seguradora pouco interessante, já estava muito entusiasmada e incentivada por esta área, e sobretudo, pelo papel do *broker*.

Integrei a primeira equipa da Aon no escritório do Porto. Foi uma experiência focada na gestão de clientes e muito rica em aprendizagens.

Em 1998 mudei-me para a MDS, à data uma pequena e pouco conhecida sociedade de mediação de seguros, cativa do Grupo Sonae, integrando uma equipa de 15 pessoas. Daí até chegar a nº1 do ranking dos corretores em Portugal foram anos de muito

Watching Brokerslink's expansion from the beginning in 2004 increased my knowledge of its activities, members, and global positioning. I skipped the welcome phase!

Also, thanks to my previous roles at MDS in international accounts management, I developed trust-based relationships with many network members which contributed to the accelerated integration of my role at Brokerslink.

#### What is your current role in Brokerslink?

I am Director of Operations. In the middle of the transformation phase of Brokerslink and as part of a small management team, my role leads to an endless list of activities: network management and development, relationship management with insurers, promotion and monitoring of training programmes, marketing, communication and website, coordination of events such as RIMS, FERMA and the annual global conference, activity reporting to the Board of Directors, and in close cooperation with Paul Bitner, Brokerslink's Managing Director. The scope and size of the jobs is like the network itself, global. I find it to be a simulating aspect of my role.

“Our ambition is to be much more than a network – a true independent global organization [...]”

“A nossa ambição é, num futuro muito próximo, sermos muito mais do que uma rede - uma verdadeira organização global independente [...]”  
Carla Alves

#### As it is a new role, what are the main challenges you identify in your performance?

Initially, managing time zones! When you work at the global level, the requests are many and at any time of the day. My direct leadership is in a time zone 6 hours away from mine...

That said, the greatest challenge is to consolidate the organization, which underwent an unparalleled growth process at an extraordinary expansion pace. Reinforcing the cohesion among the members by investing in communication, integrated information systems, and in brand and network management are among the challenges.

#### How do you see Brokerslink's future? What kind of role will it have in the future of the insurance industry?

Brokerslink is nowadays an unavoidable reality in the insurance and risk management world and it promises to become a prevalent topic of conversation!

Our ambition is to be much more than a network – a true independent global organization; profit oriented as well as an alternative to the large multinational companies and definitely beyond a mere networking model. Brokerslink is a consistent global service proposition, supported by strong local partners who are independent and client oriented. ■

trabalho, muita descoberta, num processo de evolução e conhecimento muito intenso.

Foi um percurso de grande multifuncionalidade, como aconteceu com muitas outras pessoas da MDS, onde ganhei uma grande experiência e conhecimento em gestão de clientes, contas internacionais, definição e implementação de estratégias de crescimento e expansão, liderança de equipas, marketing e soluções de IT orientadas para o negócio.

A MDS permitiu-me atuar em diversas frentes, conhecer várias áreas e envolver-me a fundo em atividades em torno da que foi a minha função principal: a gestão de clientes.

#### De que forma é que esse mesmo percurso a preparou para as funções que recentemente assumiu na Brokerslink?

A combinação de experiências em várias áreas e funções, e uma enorme abertura internacional, permite-me ter hoje uma capacidade de reação mais rápida e adequada à mudança.

Também o facto de conhecer e acompanhar a expansão da Brokerslink desde o momento zero (2004), permitiu-me ter, logo à partida, um amplo conhecimento sobre a atividade, os membros e o seu posicionamento global. Passei à frente a fase do *welcome!*

E pelas anteriores funções na MDS, sobretudo ao nível da gestão de contas internacionais, conheci e desenvolvi relações de confiança com muitos membros da rede, o que, sem dúvida, muito me ajudou e contribuiu para uma integração acelerada do meu papel na Brokerslink.

#### Qual é atualmente o seu papel na Brokerslink?

Sou Diretora de Operações. Este papel, no início de uma nova fase, de transformação da Brokeslink, e fazendo parte de uma pequena equipa de gestão, traduz-se numa infindável lista de atividades: gestão e desenvolvimento da rede, gestão da relação com seguradores, promoção e acompanhamento de programas de formação, marketing, comunicação e website, coordenação de eventos como o RIMS, FERMA e a conferência global anual, reporte de atividade para o Board of Directors,... No fundo, em estreita colaboração, com o Paul Bitner, Managing Director da Brokerslink, o âmbito e dimensão dos trabalhos é... como a própria rede, global! E é também por esse motivo que a função é muito estimulante!

#### Sendo uma função recente quais os principais desafios que identifica no seu desempenho?

Numa fase inicial, gerir fusos horários! Quando se trabalha a uma escala global, as solicitações são muitas e a todas as horas. Desde logo a minha chefia direta que está num fuso de -6 horas de mim...

Mas o principal e grande desafio é consolidar a organização, que viveu um processo de crescimento sem par, num ritmo de expansão extraordinário. Reforçar a coesão entre os membros, investindo muito na comunicação, em sistemas de informação integrados, na gestão da marca e da rede serão também desafios.

#### Como vê o futuro da Brokerslink? Que tipo de papel lhe caberá na indústria seguradora do futuro?

A Brokerslink é hoje uma realidade incontornável no mundo dos seguros e do risco e promete dar (ainda mais) que falar!

A nossa ambição é, num futuro muito próximo, sermos muito mais do que uma rede - uma verdadeira organização global independente, *profit oriented*, alternativa às grandes multinacionais e aos modelos puro de *networking*, com um serviço global muito consistente, apoiado em parceiros locais fortes, independentes e verdadeiramente *client oriented*. ■