

Alvaro Mengotti

Bring on tomorrow

Alvaro Mengotti, General Director of AIG Europe, Spain & Portugal, has experienced some major changes over the last decade in charge of the US insurance giant's Iberian operations. He says that a sharp focus on customers and the quality of his professional team will ensure a bright future for his operations as the Spanish and Portuguese economies finally begin to recover after a tough period.

Alvaro Mengotti, diretor-geral da AIG Europa, Espanha e Portugal viveu, durante a última década, grandes mudanças enquanto responsável pelas operações ibéricas da multinacional seguradora norte-americana. Para Mengotti, o foco no consumidor e a qualidade da sua equipa de profissionais são as premissas base que assegurarão um futuro promissor às operações, à medida que as economias Portuguesa e Espanhola começam finalmente a recuperar de um período difícil.

What is your background and how did you come to be in charge of Iberia for AIG?

I have a Bachelor's degree in Law. My professional career started at Gil y Carvajal, as a broker. Then I moved to London to work there for five years as a broker at Lloyd's. After this experience, I started working as General Manager at Reliance National and later I founded a Lloyd's Underwriting Agency in Spain, possibly the first one to be opened in the Iberian Peninsula.

In September 2004 I was appointed as general manager of AIG Europe for Spain and Portugal. I am also council member of AIG for LATAM and I head the construction industry practice for all EMEA as a key vertical industry. From the beginning I was, and still remain, very excited to meet all the potential that the company could achieve in Iberia. Thanks to the unconditional support of my colleagues, all of them first class professionals, we have achieved spectacular growth in the past eleven years.

What is AIG's history in Iberia and how has this developed over time?

Since AIG's arrival in Spain, more than sixty years ago, we have experienced three stages of development. The first one occurred in the mid-1950s, when we arrived following our American customers that had started to establish themselves in this market. During the second stage, the company gradually opened the market over several decades. The third stage began in 2004, when I took over the management of the operation, responsible for Spain and Portugal, where AIG had been for 30 years.

In this last stage, I want to mention three milestones. On the one hand, our return to the AIG brand in November 2012, when we introduced the new slogan: 'Bring on tomorrow'. The second milestone is the Iberian integration carried out in 2013, something that increased our strength and capacities. The last one, and perhaps

Qual é o seu *background* e como chegou à liderança da AIG na Península Ibérica?

Sou licenciado em Direito. Iniciei a minha carreira profissional na Gil Y Carvajal, como corretor. Em seguida, mudei-me para Londres, onde estive durante cinco anos como corretor no Lloyd's. Após esta experiência, comecei a trabalhar como diretor-geral da Reliance National e, mais tarde, fundei uma agência de subscrição do Lloyd's, em Espanha, provavelmente a primeira na Península Ibérica.

Em setembro de 2004, fui nomeado diretor-geral da AIG Europa para Espanha e Portugal. Sou igualmente membro do conselho da AIG para a América Latina e lidero a equipa especializada de construção para toda a região da Europa, Médio Oriente e África, um setor de atividade considerado estratégico pela AIG. Sempre me senti muito motivado, e continuo a sentir, para atingir todo o potencial que a empresa pode alcançar na Península Ibérica. Graças ao apoio incondicional dos meus colegas, todos eles profissionais de excelência, conseguimos um crescimento espetacular nos últimos 11 anos.

Qual é a história da AIG na Península Ibérica e como se desenvolveu ao longo do tempo?

Desde o seu início em Espanha, há mais de 60 anos, que a AIG passou por três fases distintas. A primeira, em meados dos anos 50, quando viemos para este país com o objetivo de acompanhar os nossos clientes americanos que começavam a estabelecer-se neste mercado. Durante a segunda fase, e ao longo de várias décadas, a empresa foi-se gradualmente abrindo ao mercado. A terceira etapa começou em 2004, quando assumi a direção das operações, como responsável por Espanha e Portugal, onde a AIG já operava há 30 anos.

Nesta última fase, gostaria de sublinhar três marcos fundamentais. Por um lado,

the most important one, is the fact that our net premiums have multiplied four times in Iberia since 2004, and by over 2.5 times in Spain.

These achievements have positioned our Iberian operations in the map as one of the leading areas for AIG.

What are the main lines of business that you are focused on in Iberia?

Regarding our main business lines, I would like to emphasise that our main products are only marketed through a carefully selected channel of professional intermediaries. Key products which we do offer in Spain are D&O (Director's & Officer's professional liability), EIL (environmental impairment liability) and cyber risks (a complete coverage for cyber-attacks). Our solutions for IPOs as well as our very extensive footprint across the world are a valued capacity when we design multinational insurance programs and, in general, very sophisticated policies and risk solutions for medium-sized companies, but especially for large corporations.

Currently we are also working with great success in insurance programs for large international construction companies and other major Portuguese and Spanish firms when they address their international expansion.

What was your goal when you took over AIG in Iberia and what was your strategy to achieve this?

Undoubtedly, my key objectives for Iberia have always been to fully focus on our customers. At the same time we need to find exceptional growth opportunities and sustainable profitability, try to achieve maximum operational efficiency and be firmly committed to our professionalism. Both in Portugal and in Spain, we have a team that works together in two different markets but with the same goals, a genuine example of cross collaboration. The Iberian integration of our professionals is a great example and I would like, in the next 10 years, for the operation of AIG Iberia to be



Alvaro Mengotti, Director General of AIG Europe, Spain & Portugal

a recuperação da marca AIG, em novembro de 2012, altura em que lançámos o lema “Bring on tomorrow”. O segundo marco histórico foi a integração ibérica, levada a cabo em 2013, que aumentou a nossa força e as nossas capacidades. O último, e talvez o mais importante, é o facto de os nossos prémios líquidos, na Península Ibérica, terem quadruplicado desde 2004, e aumentado mais de 2,5 vezes em Espanha. Estes marcos de sucesso colocaram a operação ibérica no mapa como umas das áreas geográficas de referência da AIG.

Quais são as principais linhas de negócio em que a AIG se foca neste mercado?

No que se refere às nossas principais linhas de negócio, gostaria de salientar que os nossos produtos chave só são distribuídos através de intermediários profissionais, cuidadosamente selecionados. As principais linhas com que trabalhamos em Espanha são o D&O (responsabilidade profissional de diretores e administradores); EIL (*Environmental Impairment Liability* – Responsabilidade Civil Ambiental) e os Riscos Cibernéticos (uma cobertura completa para ataques cibernéticos). As nossas soluções para IPOs (oferta pública de aquisição) assim como a nossa vasta presença internacional, constituem uma mais-valia preciosa para o desenho de programas de seguros multinacionais e, de uma forma geral, as apólices sofisticadas e as soluções especiais para empresas de média dimensão, e especialmente, para as de grande dimensão.

one of the reference leaders in the Iberian insurance market, just as we are already today in some specific lines and segments.

What lessons did you learn from previous work and education that has shaped your approach?

I always believe that every experience leaves valuable lessons to learn, profitable experiences we must use to improve our day to day activity, to offer better services, focus on customers and enhance productivity. Both my previous career and, especially, the experience of overcoming the crisis at AIG fortunately has had very positive effects. Above all, it has taught me the importance of teamwork, with perseverance and without discouragement. I think the most important thing is to work with passion and dedication to remain worthy of the trust and closeness that our customers and partners reward us with every day.

What is your strategy for growth in this market? Where do you see the best opportunities and greatest challenges?

I am convinced that what really matters is added value, good service delivery and having the right teams. By doing that, profitability is almost guaranteed. I think that we, at AIG Iberia, have the right size, a strength that we never had before. This has come especially over the last 10 years, based on a very positive record of balanced internal growth, always offering new products and solutions and sticking to clients' needs as our core priority.

It is also true that our main products, lines and segments have been focused



on several kinds of selected market niche risks, marketed through a carefully selected distribution network, always based on professional brokers. To put it another way, we believe in quality over quantity.

Another of our characteristics is innovation. We launch products constantly, more than one new product or solution per month. But those are often based upon very specific subjects, topics such as insurance for the new cybernetic risks, or special coverage for IPOs, to mention just two examples.

What is your personal view of the future of the Spanish and European insurance industry?

The Spanish and Portuguese markets are among the most mature in the EU, and can be compared on an equal footing with the most developed and competitive ones in Europe. One of the things we make possible at AIG, is supporting the maturity of the insurance industry in those countries where we have presence (130 countries and jurisdictions).

Furthermore, it should be noted that a very necessary process of concentration has been carried out in Spain with respect to the number of insurers. This has been executed in a very orderly manner. In this sense, I believe that the current extent of insurance companies is adequate and some mergers will still occur. But ultimately,

Atualmente, estamos também a trabalhar com grande sucesso em programas de seguros para grandes empresas internacionais da área da construção e outras grandes empresas portuguesas e espanholas em processo de expansão internacional.

Qual era o seu objetivo quando assumiu o comando da AIG na Península Ibérica, e qual foi a sua estratégia para o atingir?

Os meus principais objetivos para a Península Ibérica foram sempre o enfoque total nos nossos clientes. Em simultâneo, temos igualmente de encontrar oportunidades de crescimento excecionais e rentabilidade sustentável, tentar alcançar a maior eficiência operacional possível, e manter um compromisso firme em termos do nosso profissionalismo. Em Portugal e em Espanha, temos uma equipa que trabalha em conjunto em dois mercados diferentes mas com os mesmos objetivos, num verdadeiro exemplo de intercolaboração. A integração ibérica dos nossos profissionais é um caso de estudo e eu gostaria que, nos próximos dez anos, a operação da AIG Ibérica ocupasse uma posição de referência neste mercado segurador ibérico, como já acontece em algumas linhas e segmentos específicos.

I think that in both Iberian countries the insurance industry is very well established and, in terms of efficiency, it has performed very well.

A very illustrative example is the strength with which the insurance industry has faced the crisis in both Portugal and Spain much better than other industries. When compared with other financial institutions, such as banks and savings institutions, the insurance industry has been a model during the most acute phases of the crisis.

All these elements come together to confirm an impressive outlook for the insurance industry. This is brilliant, and, according to our view and experience, we can confirm, as we say in our motto, “bring on tomorrow”.

What are your interests outside of work? How do you like to spend your leisure time and what are your favourite places in Madrid? Where would you recommend a business traveller to visit and eat when in Madrid?

I’m a fan of nature and the great outdoors. I love to spend the weekends in the countryside, practicing sports. In Madrid, I would recommend a walk through the Retiro Park, especially in spring and autumn, also enjoying the attractive cultural life that the city offers, especially its exhibitions and theatrical performances. As for restaurants I would propose anything from the traditional cuisine, where you can taste a good stew or some eggs, to the latest of the new cuisine and fusion cuisine. Returning to the nature theme, one of the privileged environments that I like to visit is the Arribes del Duero, the national park on the border between Spain and Portugal, to which I always return whenever I can.

Entre as lições aprendidas anteriormente, tanto em contexto profissional como académico, quais destacaria pela forma como contribuíram para moldar a sua forma de atuar?

Sempre acreditei que todas as experiências nos ensinam lições valiosas, experiências produtivas que devemos usar para melhorar a nossa atividade quotidiana, oferecer melhores serviços, colocar o foco no cliente e aumentar a produtividade. Tanto a minha carreira anterior como, especialmente, a capacidade para ultrapassar a crise vivida na AIG tiveram efeitos muito positivos. Acima de tudo, ensinaram-me a importância do trabalho em equipa, com perseverança e sem desânimo. Acho que o mais importante é trabalharmos com paixão e dedicação, para continuarmos a ser dignos da confiança e da proximidade com que os nossos clientes e parceiros nos recompensam todos os dias.

Qual é a sua estratégia para o crescimento neste mercado? Quais pensa serem as melhores oportunidades e os maiores desafios?

Estou convencido de que realmente o que importa é acrescentar valor, a boa prestação do serviço e termos as equipas certas. Desta forma, a rentabilidade está praticamente garantida. Penso que a AIG Iberia tem a dimensão certa, uma vantagem que nunca tivemos antes. Esta resultou do caminho percorrido nos últimos 10 anos, baseado num crescimento interno equilibrado, oferecendo sempre novos produtos e soluções, e mantendo as necessidades dos clientes como a nossa prioridade principal. É também verdade que os nossos principais produtos, linhas e segmentos de negócio se têm centrado em alguns nichos muito específicos, distribuídos através de uma rede cuidadosamente selecionada, sempre baseada em corretores profissionais. Por outras palavras, acreditamos mais na qualidade do que na quantidade.

Outra das nossas características é a inovação: estamos constantemente a lançar produtos, mais de um novo produto ou solução por mês. Mas estes baseiam-se frequentemente em temas muito específicos, como o seguro para os novos riscos cibernéticos, ou coberturas especiais para IPOs, só para referir dois exemplos.

Qual é a sua perspetiva pessoal sobre o futuro do setor segurador espanhol e europeu?

Os mercados Espanhol e Português estão entre os mais maduros da UE, e podem ser considerados como estando em pé de igualdade com os mais desenvolvidos e competitivos no nosso contexto europeu. Algo que tornamos possível na AIG é apoiar a maturidade do setor segurador nos países onde estamos presentes (130 países e jurisdições).

Além disso, é preciso notar que em Espanha foi levado a cabo um processo muito necessário de concentração de seguradoras. Foi um processo executado de forma muito ordenada. Neste sentido, acredito que o número atual de companhias de seguros é o adequado, e que ocorrerão ainda algumas fusões. Mas, em última análise, acho que o setor segurador está muito bem estabelecido em ambos os países e que tem funcionado de forma bastante eficiente.

Um bom exemplo foi a robustez com que o setor segurador enfrentou a crise, tanto em Portugal como em Espanha. Reagiu bem melhor que outros sectores. Quando comparado com outras instituições financeiras, como bancos, o setor segurador tem sido uma verdadeira referência durante as fases mais agudas da crise.

Todos estes elementos se conjugam para confirmar um bom futuro para o setor segurador. Isto é extremamente positivo e faz-nos reforçar aquele que é o nosso slogan: «Bring on tomorrow».

Quais são os seus interesses fora do trabalho? Como gosta de passar os tempos livres e quais são os seus locais preferidos em Madrid? Que locais para visitar e comer recomendaria a uma pessoa que viaje em negócios a esta cidade?

Sou fã da natureza e de grandes espaços ao ar livre. Gosto muito de passar os fins de semana no campo, a praticar desporto. Em Madrid, recomendaria um passeio no Parque do Retiro, especialmente na primavera e no outono, e aproveitar a apelativa vida cultural que a cidade oferece, especialmente as exposições e peças de teatro. No que respeita a restaurantes, a minha proposta é vasta, desde a cozinha tradicional, em que é possível provar um bom estufado ou ovos, às mais recentes novidades da cozinha de vanguarda e de fusão. Voltando ao tema da natureza, um dos ambientes privilegiados que gosto de visitar são as arribas do Douro, um parque nacional na fronteira entre Portugal e Espanha, onde regresso sempre que posso.

“When compared with other financial institutions, such as banks and savings institutions, the insurance industry has been a model during the most acute phases of the crisis.”

“Quando comparado com outras instituições financeiras, como a banca, o setor segurador tem sido uma verdadeira referência durante as fases mais agudas da crise.”