



Service and special risks

Serviço e riscos complexos

When complex risks are present, it takes true expertise and the right tools to deliver good value. An interview with Maurizio Castelli, Country Manager of XL Group's insurance operation in Italy.

Face a riscos complexos, é preciso a *expertise* e as ferramentas certas para um serviço de valor acrescentado. Uma entrevista com Maurizio Castelli, Diretor Nacional do XL Group em Itália.

Que desafios enfrenta como Diretor Nacional em Itália de uma empresa multinacional jovem como o XL Group?

O maior desafio, mas também a maior oportunidade, é assegurarmo-nos de que os clientes e corretores compreendam a nossa qualidade única e portanto nos vejam como seguradora de eleição quando se trata de riscos complexos e multinacionais. Em Itália, como em muitos outros mercados de seguros maduros, há intervenientes locais que oferecem concorrência acirrada, em especial no tocante aos seguros *standard*. Contudo, quando se trata de riscos mais complexos, como por exemplo, riscos internacionais ou classes especiais de risco, entra em jogo a *expertise* única de uma seguradora como o XL Group.

No entanto, temos de fazer com que os nossos atuais e potenciais parceiros comerciais o notem. Portanto, procuramos sempre ter visibilidade no mercado, falando com corretores locais que são o nosso principal canal de distribuição, e demonstrando-lhes que podem servir melhor os seus clientes recorrendo a uma seguradora que se concentra exclusivamente nos riscos corporativos e riscos especiais. Também têm de reconhecer que fazemos mais do que emitir apólices. Oferecemos uma rede verdadeiramente global, subscrição técnica e também prestamos um serviço de excelência no que respeita à gestão administrativa, serviços de engenharia de risco e gestão de sinistros com base numa ferramenta global premiada, o XL GlobalClaim.

What are your challenges as the country manager in Italy of a young multinational company like XL Group?

The biggest challenge, but also the opportunity, is making sure clients and brokers understand our unique selling proposition and therefore perceive us as the insurance company of choice when it comes to complex and multinational risks. In Italy, as in many other relatively mature insurance markets, there are local players which represent tough competition particularly for "commoditized" insurance. However, when it comes to more complex risks, for example, as soon as you add the international component or you move to complex or special classes of risks, the unique expertise of an insurer like XL Group comes into play. Nevertheless we permanently need to make sure that this is perceived by our existing and potential business partners; therefore, we are always looking to be visible in the market, speaking with local brokers who are our main





distribution channel, and demonstrating to them why they can offer better service to their clients by using an insurance company which is solely focused on commercial and special risks. They also need to recognize that we do more than just issue a policy. We offer a truly global network, technical underwriting and also deliver first-class service in terms of administration, risk engineering services, and claims management based on an award-winning global tool, *XL Global Claim*.

It's always challenging to compete on selling propositions instead of pure price. As a former Risk Manager I'm convinced that now, more than ever, it is important to focus on high-quality service and long-term partnerships such as those XL Group offers its clients and brokers.

How do you see the future of XL Group in Italy? What is your strategy on the local markets?

I see a bright future for XL Group in Italy. Four years ago we entered a new market segment and launched

Maurizio Castelli, Country Manager of XL Group's insurance operation in Italy, has held various risk management positions in his native Italy and abroad. Before joining XL Group in 2006 as Director of Sales for Continental Europe and Asia, he was Director of Risk Management for the Pirelli Group as well as the Managing Director for the Group's Captive. With over 20 years in the insurance industry Mr. Castelli has held several positions in professional Risk Management associations including President of FERMA, the European Risk Management Association, and Chairman of IFRIMA, the worldwide Federation of Risk Management associations. He is a sought-after conference speaker and regular lecturer on insurance at a number of Italian universities. Mr. Castelli is married with four children and holds a degree in Electronic Engineering from the "Politecnico di Milano".

Maurizio Castelli, Diretor Nacional do XL Group em Itália, já ocupou vários cargos na área de gestão de riscos no seu país natal, Itália, e no estrangeiro. Antes de se juntar ao XL Group em 2006 na qualidade de Diretor Comercial para a Europa Continental e Ásia, foi Diretor de Gestão de Riscos do Grupo Pirelli, bem como Diretor Executivo da cativa do Grupo. Com mais de 20 anos na indústria seguradora, deteve já vários cargos em associações profissionais ligadas à gestão de risco: foi presidente da FERMA, a Associação Europeia de Gestão de Risco, e também da IFRIMA, a Federação Mundial de Associações de Gestão de Risco. É um orador muito requisitado em conferências e dá aulas sobre temas relacionados com a área de seguros em várias universidades italianas. É casado, tem quatro filhos, e detém um diploma em Engenharia Eletrónica pelo Politecnico di Milano.

"...we are always looking to be visible in the market, speaking with local brokers who are our main distribution channel."

"...procuramos sempre ter visibilidade no mercado, falando com corretores locais que são o nosso principal canal de distribuição."

“We offer a truly global network, technical underwriting and also deliver first-class service.”

“Oferecemos uma rede verdadeiramente global, subscrição técnica e também prestamos um serviço de excelência.”

É sempre difícil concorrer através da oferta de serviços únicos e não puramente através do preço. Como antigo gestor de risco estou convencido de que agora, mais do que nunca, é importante concentrar-nos em serviços de alta qualidade e parcerias de longo prazo, tais como as que o XL Group oferece aos seus clientes e corretores.

Como vê o futuro do XL Group em Itália?

Qual é a sua estratégia nos mercados locais?

Vejo um futuro brilhante para o XL Group em Itália. Há quatro anos, entrámos num novo segmento de mercado e lançámos a nossa oferta para o segmento médio, o que inclui todas as empresas com um volume de negócios entre os 30 e os 300 milhões de euros. Um segmento que conta com um grande número de empresas em Itália. Muitas delas tornaram-se, ou estão em vias de se tornar, pequenas multinacionais. As multinacionais são um alvo preferencial para nós, uma vez que, como já disse, temos maior vantagem competitiva junto deste tipo de empresas, comparando-nos com a concorrência tradicional local. De facto, o XL Group tem a vantagem de oferecer a estas pequenas multinacionais, que muitas vezes ainda estão a construir o seu conhecimento ao nível da gestão de risco, uma rede global e a nossa perícia, juntamente com o know-how local. Em resultado, nos últimos quatro anos desenvolvemos um portefólio considerável e sustentável ao nível das empresas de média dimensão e ainda há muito por onde crescer. Ao mesmo tempo, lançámos novas linhas de seguros em Itália, tais como D&O - Responsabilidade Civil Administradores e Diretores, Responsabilidade Civil Profissional, Construção, Obras de Arte e Retirada de Produto. Também reforçámos a nossa presença “tradicional” nos seguros Patrimoniais, Acidentes, Marítimo e Ambiental e fortalecemos a nossa equipa local para continuar a oferecer um serviço de excelência, particularmente na administração técnica de programas globais e gestão de sinistros.

Com a equipa fantástica que reunimos e a perícia e gama de produtos que oferecemos, acredito que na posição certa para nos tornarmos a empresa à qual o mercado, cada vez mais, solicitará soluções de seguro para os seus riscos mais complexos, ajudando a Itália a evoluir.

our offer for Middle Market - which includes all companies with a turnover between 30 and 300 million Euros. In this segment there are plenty of companies in Italy and many of them became or are in the process of becoming small multinational companies. Multinationals are for us a preferred target, since as I already mentioned we have more competitive leverage with these types of companies as compared with traditional local competitors. In fact, XL Group has the advantage of offering these small multinationals, which often are still developing their risk management expertise, a global network and expertise combined with local know-how. As a result in these 4 years we have built a sizable and also



sustainable Middle Market portfolio and there is still much more room to grow. At the same time we have also launched lines which we did not previously offer in Italy, such as Professional (D&O and Professional Liability), Construction, Fine Art and Specie, and Product Recall. We've also reinforced our “traditional” presence in the Property, Casualty, Marine, and Environmental lines and have strengthened our local team to continue offering a first-class service, particularly in technical administration of global programs and in claims handling.

With the great team we built and the expertise and product range we can offer, I truly think we are perfectly placed to be the company the market will more and more look to for insurance solutions to its most complex risks, and therefore helping Italy move forward.

“... we have built a sizable and also sustainable Middle Market portfolio...”

“...desenvolvemos um portefólio considerável e sustentável ao nível das empresas de média dimensão...”