

Ignacio Baeza

VICE-PRESIDENTE DA MAPFRE E
PRESIDENTE E CEO DA MAPFRE
GLOBAL RISKS

“

A MGR é uma empresa que busca a sustentabilidade; então nosso foco será garantir que esse crescimento seja rentável

”



“A MGR é uma empresa que busca a sustentabilidade; então nosso foco será garantir que esse crescimento seja rentável”, afirma Ignacio Baeza, Vice-presidente da MAPFRE e Presidente e CEO da MAPFRE GLOBAL RISKS. Em sua opinião, “estamos diante de um mercado com excesso de capacidade, onde todos os concorrentes começam a ficar muito parecidos”, razão pela qual “acreditamos que o diferencial estará no grau de orientação ao cliente”. Para Baeza, outro aspecto central da estratégia empresarial da MGR são os funcionários, e por isso “estamos constantemente monitorando e melhorando nossas políticas de Recursos Humanos.”

Gerência de Riscos e Seguros (doravante ‘GRS’): Em seu primeiro ano como CEO da MAPFRE GLOBAL RISKS, quais desafios foram levantados e quais objetivos foram determinados para esta unidade, tanto no curto como no médio e longo prazos?

Ignacio Baeza (doravante ‘IB’): Apesar de sua juventude como empresa independente na gestão de Grandes Riscos, a MGR é uma entidade consolidada, que tem mostrado excelentes resultados. Nos próximos anos temos o propósito de continuar crescendo, especialmente na Europa. Mas somos uma empresa que busca a sustentabilidade; então nosso foco será garantir que este crescimento seja rentável, tarefa bastante complicada nos últimos anos, em que estamos enfrentando uma fase interminável de crescimento moderado. Como segundo objetivo, facilitador do primeiro, eu destacaria o lançamento de ações que almejam a excelência no atendimento ao cliente, para o qual temos uma iniciativa estratégica específica.

Outro aspecto central da estratégia empresarial da MGR são os funcionários; por isso estamos constantemente monitorando e melhorando nossas políticas de Recursos Humanos. Trabalhamos para lhes oferecer a melhor formação, incentivar o trabalho em equipe, mantê-los motivados e fazer com que sejam capazes de conciliar sua vida pessoal com seu desenvolvimento profissional. No fim das contas, o principal ativo que a MAPFRE tem são as pessoas.

‘GRS’: Quais são as principais vantagens competitivas da MGR para enfrentar os grandes desafios do mercado nacional e internacional?

‘IB’: Estamos diante de um mercado com excesso de capacidade, onde todos os concorrentes estão começando a ficar parecidos demais. Acreditamos que o elemento diferenciador será a orientação

ao cliente. Nossa estratégia inclui demonstrar que somos conscientes dos desafios que eles enfrentam no exercício de suas operações e sermos flexíveis o bastante para oferecer soluções adaptadas às suas necessidades.

“Nossa estratégia passa por demonstrar que estamos conscientes dos desafios que nossos clientes enfrentam e ser flexível o suficiente para fornecer soluções adaptadas às suas necessidades”

Na MGR trabalhamos em duas frentes. Temos a Espanha e a América Latina, onde já temos uma liderança e uma relação estreita com nossos clientes. Passamos anos crescendo junto com eles, criando vínculos entre as equipes que nos permitiram criar verdadeiras parcerias, baseadas na confiança. E temos os mercados europeus, onde nosso trabalho nos últimos anos tem estado mais ligado ao reconhecimento da marca e da nossa filosofia de trabalho de propor as melhores soluções para construir uma relação de benefício mútuo e de longo prazo.

Como eu comentei antes, depois de muitos anos no Grupo eu acredito cegamente que o principal ativo que a MAPFRE tem, a nossa vantagem competitiva, são as pessoas. E estou convencido de que, com nossa equipe, seremos capazes de oferecer ao mercado uma relação mais próxima e menos transacional. Você sempre pode comprar uma solução de informática, mas uma equipe de pessoas com valores e com verdadeira vocação para servir o cliente é difícil de conseguir, e felizmente na MAPFRE nós passamos muitos anos trabalhando nisso.

“Temos a Espanha e a América Latina. Passamos anos crescendo juntos com eles, criando vínculos. E temos os mercados europeus, onde nosso trabalho tem estado mais ligado ao reconhecimento da marca e da nossa filosofia”

‘GRS’: Que estratégia a MGR seguirá internacionalmente e quais serão seus territórios prioritários?

‘IB’: Com o ex-CEO, Alfredo Castelo, foram dados os primeiros passos de desenvolvimento na Europa continental com a abertura de escritórios na França, Alemanha e Itália. Também foi aberto um escritório no Reino Unido, que é provavelmente a praça mais importante de seguros do mundo.

Nosso objetivo nos próximos anos é conseguir consolidar nossa posição nestes mercados, buscando uma posição que garanta a rentabilidade do negócio e transferindo para estes mercados nossa filosofia de gestão do cliente que tem funcionado tão bem na Espanha como diferencial.

Certamente estamos sempre em busca de novos mercados onde possamos continuar a expandir a operação, e não descartamos novas aberturas. Mas agora nossos esforços estão voltados para o que já temos.

“Continuamos confiantes nos mercados brasileiro e mexicano, mas também aproveitamos o bom momento que outros mercados estão vivendo, como o do Peru, da Colômbia e do Chile”

‘GRS’: Qual será o papel da América Latina na estratégia da Unidade? Qual o potencial de desenvolvimento do negócio que ainda há neste território?

‘IB’: A América Latina é uma região fundamental para nós, e, a nosso ver, apesar dos desafios que alguns países apresentam, ainda há muito potencial para desenvolvimento. Continuamos confiando nos mercados brasileiro e mexicano, mas também aproveitamos o bom momento que outros mercados estão vivendo, como, por exemplo, o do Peru, da Colômbia e do Chile.

“Este ano continuaremos trabalhando na busca de sinergias internas com a integração do negócio GLOBAL RISKS nas operações do Grupo que temos nos diferentes países”

Este ano continuaremos trabalhando na busca de sinergias internas com a integração do negócio GLOBAL RISKS nas operações do Grupo que temos nos diferentes países. Não podemos deixar de aproveitar a magnífica plataforma que a MAPFRE nos fornece.

‘GRS’: A MGR concorre em um ambiente global com um cliente cada vez mais digitalizado. Como vocês adaptaram sua atividade para oferecer a resposta mais eficaz para estes desafios?

‘IB’: Como no caso de nossos concorrentes, investir em desenvolvimento tecnológico é o cerne da nossa estratégia, mas não vamos esquecer que o negócio GLOBAL RISKS é um negócio de pessoas. O cliente quer ter acesso rápido e conciso às informações, mas também quer ter alguém do outro lado da linha. É por isso que investimos tanto para que as nossas equipes consigam agir como mais uma extensão do cliente.

‘GRS’: Como está evoluindo o papel dos Gerentes de Riscos das grandes empresas nos últimos anos?

‘IB’: Hoje um dos principais desafios para os Gerentes de Riscos é a complexidade da implantação de programas internacionais de seguros no que concerne *Compliance*

e controle. A este respeito, o papel da companhia de seguros tem uma relevância especial, já que, com suas companhias locais e de sua rede de serviços, deverá prestar assistência ao cliente, garantindo o cumprimento da legislação nas diversas jurisdições que compõem um complexo programa de seguros.

Outro desafio importante é resultado do avanço da tecnologia, que está causando uma constante evolução dos riscos e obriga o gerente de riscos a estar sempre alerta às evoluções do mercado e da sinistralidade do setor. Isto também constitui um grande desafio para o próprio mercado de seguros, como se vê na oferta limitada em riscos como os cibernéticos.

“Um dos aspectos mais valorizados pelas empresas é o conhecimento da atividade a que o cliente se dedica, já que isso permite fazer apólices realmente adaptadas às suas necessidades”

‘GRS’: Que elementos as empresas valorizam mais na hora de transferir parte de seus riscos para uma seguradora? Você acredita que a Área de Engenharia da Unidade de Riscos Globais da MAPFRE funciona como um diferencial determinante de sua oferta de seguros?

‘IB’: Um dos aspectos mais valorizados pelas empresas é o conhecimento da atividade a que o cliente se dedica, já que isso permite fazer apólices realmente adaptadas às suas necessidades. No conhecimento da atividade e das necessidades dos riscos, a Área de Engenharia desempenha um papel fundamental, que se completa com a orientação e a assessoria na redução de riscos. Por interagir com um grande número de empresas dos diferentes setores, eles são capazes de reunir e transmitir as melhores práticas do mercado.

Outro elemento altamente valorizado são os já mencionados conhecimento e assessoria na

implantação dos programas internacionais. Este é um dos aspectos, em constante evolução, que estamos reforçando dentro de casa atualmente.

“Depois de muitos anos no Grupo eu acredito cegamente que o principal ativo que a MAPFRE tem, nossa vantagem competitiva, são as pessoas”

‘GRS’: Que objetivos principais têm norteados sua carreira independente de sua responsabilidade em cada momento, quais têm sido seus principais objetivos e como conseguiu combinar suas obrigações profissionais com a vida pessoal e familiar?

‘IB’: Sempre tentei transmitir às nossas equipas a paixão que eu sinto pelo nosso negócio e a importância de tomar decisões que garantam a sustentabilidade da empresa. Em todos os projetos que enfrentei no Grupo MAPFRE, eu me preocupei em valorizar a liderança, a colaboração, a flexibilidade e o mérito. Para mim é uma grande satisfação estar em um Grupo que não só garante o desenvolvimento desses princípios, mas que os promove.

A conciliação familiar é extremamente importante para a MAPFRE, e ela se dedica muito para garanti-la. Eu pessoalmente sou muito familiar e por isso vejo como uma obrigação para as empresas modernas se esforçarem para facilitar um ambiente que torne essa conciliação possível. ■

“A conciliação familiar é extremamente importante para a MAPFRE, e ela se dedica muito para garanti-la. Eu pessoalmente sou muito familiar”