

Alpha Assurances

One of Brokerslink bridges to Northern Africa

Uma das pontes da Brokerslink para o Norte de África

Setting a bridge to the second largest insurance market in Africa, Alpha Assurances is multi-specialist broker, with expertise and capabilities in all types of insurance, both for individual and corporate clients. Get to know better this Brokerslink member, which prides itself on its excellent service to clients, and features strong ambitions for the future. Estabelecendo uma ponte para o segundo maior mercado de seguros de África, a Alpha Assurances é um corretor de âmbito alargado, com competências e conhecimentos em todos os tipos de seguros, tanto para clientes individuais como corporativos. Saiba mais sobre este membro da Brokerslink, que se orgulha do serviço de excelência que presta aos seus clientes, e tem grandes ambições para o futuro.

Founded in 1981, Alpha Assurances is a consulting and insurance brokerage firm, dealing also since 2005 with reinsurance and credit insurance branches. It is considered as one of the leading multi-specialist brokers in Morocco, and recognized by its partners, clients and insurers for its skills, professionalism and the seriousness of its employees. Since 2000, Alpha Assurances is a subsidiary of Akwa Group, a major player in the Moroccan market.

Prizing the long term perspective over short termism is among Alpha Assurances most cherished values, and translates into how the broker approaches most issues. Its impacts go from the care put in having a well balanced portfolio of clients to the investment made in the development of long lasting relationships with partners, namely insurers. Together with the company's business orientation, this has led to its strong reputation: clients are provided with the best service in terms of time, quality and price. As a result, Alpha Assurances has many national and international flagship companies among its clients, amid which are all the subsidiaries of the Akwa Group.

Achievements and challenges

Youness Rhallam is a determined man, already with many achievements to be credited for, and with many more challenges yet to conquer. Among his goals is making Alpha Assurances one of the largest independent insurance brokers in Morocco. The broker's present track record in terms of growth is an unequivocal sign of this ambition: for the last 10 years it has witnessed growth above the industry average. In fact, the broker has experienced an average annual growth rate in excess of 13% regardless of the changes occurred in the Moroccan insurance market. It is, from any standpoint, a remarkable achievement.

Much has been done to encourage this growth.

The partnership, in 2000, with the Akwa Group is certainly a landmark not to be forgotten. Alpha Assurances gained in

Fundada em 1981, a Alpha Assurances é um consultor e corretor de seguros que atua também, desde 2005, na área do resseguro e seguro de crédito. É considerado um dos corretores líderes de Marrocos, sendo reconhecido por parceiros, clientes e seguradores pelas suas competências, profissionalismo e seriedade dos seus colaboradores. A Alpha Assurances é, desde 2000, uma subsidiária do grupo Akwa, um dos principais *players* do mercado marroquino.

Valorizar uma visão de longo prazo em detrimento da visão de curto prazo é uma das premissas mais valorizadas pela Alpha Assurances, influenciando a sua forma de atuar. Os impactos desta visão vão desde o cuidado posto em manter uma carteira de clientes equilibrada, ao investimento feito no desenvolvimento de relações duradouras com parceiros, nomeadamente seguradores. Juntamente com a orientação para o negócio, este tipo de comportamento contribuiu para a excelente reputação do broker: os clientes são brindados com o melhor serviço no que respeita a capacidade de resposta atempada, qualidade e preço. Como consequência, a Alpha Assurances tem entre os seus clientes empresas nacionais e internacionais de referência, entre as quais se encontram todas as subsidiárias do grupo Akwa.

Conquistas e desafios

Youness Rhallam é um homem determinado, já com muitas conquistas na sua carreira, mas com ainda mais desafios para ultrapassar. Um dos seus objetivos é tornar a Alpha Assurances num dos maiores corretores de seguros independentes de Marrocos. O historial da empresa no que respeita a crescimento é um sinal inequívoco deste propósito: nos últimos dez anos, o broker cresceu acima da média do setor. De facto, registou uma taxa de crescimento anual superior a 13%, independentemente das alterações que ocorreram no mercado segurador marroquino. É, sem dúvida nenhuma, um feito notável.

Muito foi feito para encorajar este crescimento.

A parceria, em 2000, com o grupo Akwa é, sem dúvida, um



“... the development of a strong portfolio of large international accounts is crucial...”

“... o desenvolvimento de uma carteira forte com grandes clientes internacionais é fundamental...”

*Alpha Assurances Management Team
Equipa de Gestão*

dimension and knowledge by having to cope with a demanding and complex client. The Group controls 35% of the broker, which services its companies. Furthermore, in 2010, Alpha Assurances was one of the first companies to obtain the ISO 9001 version 2008 certification, which has been renewed every year. Again, this is a definite token of the broker's commitment towards excellence.

But much is still being done to contribute to this ongoing ambition.

As Youness Rhallam points out, the development of a strong portfolio of large international accounts is crucial for this endeavor. This is a way in which Alpha Assurances can expand its portfolio further beyond the Akwa Group companies. An important step in this direction was taken by joining credible international brokers' networks. In 2012, Alpha Assurances was nominated Brokerslink member for Morocco, thus becoming part of one of the largest groups of independent insurance brokerage firms in the world. A further step was taken in September 2013, when the firm co-founded the first African network of such companies.

Concurrently, Alpha Assurances has also been investing in key aspects, which already have and will go on having a strong influence on its ability to achieve goals. On the one hand, the establishment of a robust and strong professional resource base from amongst its diverse experiences will allow putting together a servicing capability beyond reproach. Being able to draw upon knowhow and expertise accumulated throughout the years, as the result from dealing with complex risks and demanding clients, constitutes a strong basis for continuing to service clients in the best way, answering fully their needs and expectations. Brokerslink membership can also contribute to this goal, insofar as the network puts to the service of its members a pool of specialized resources that can add to each member's competitive advantage. On the other hand, Youness Rhallam is also a strong believer that the introduction of information technologies in the insurance brokerage field can bring an extra edge. From this combination, new solutions

marco que não pode ser ignorado. A Alpha Assurances ganhou em dimensão e conhecimento ao ter que lidar com um cliente tão exigente e complexo. O grupo controla 35% do corretor, que presta serviços às suas empresas.

Além disto, a Alpha Assurances foi, em 2010, uma das primeiras empresas a obter certificação ISO 9001:2008 que, desde então, é renovada anualmente. Esta aposta é, mais uma vez, sintomática do compromisso assumido para com a excelência.

Mas muito está ainda a ser feito para contribuir para esta ambição.

Tal como observado por Youness Rhallam, o desenvolvimento de uma carteira forte com grandes clientes internacionais é fundamental, permitindo à Alpha Assurances expandir ainda mais o seu negócio para além do grupo Akwa. Um passo muito importante nesta direção foi dado com a adesão a reputadas redes internacionais de corretores. A Alpha Assurances foi, em 2012, nomeada membro da Brokerslink para Marrocos, passando, assim, a fazer parte de uma das maiores redes de corretores de seguros independentes do mundo. Outro passo importante foi a cofundação, em 2013, da primeira rede africana de brokers.

Em paralelo, a Alpha Assurances tem vindo a investir em aspetos-chave que influenciam e continuarão a influenciar fortemente a sua capacidade para alcançar objetivos. Por um lado, o estabelecimento de uma base de recursos profissionais sólida e forte, a partir das suas experiências diversificadas, permitirá desenvolver uma capacidade de prestação de serviços irrepreensível. A capacidade de tirar partido do *know-how* e da experiência acumulados ao longo dos anos, que resultou de lidar com riscos complexos e clientes exigentes, constitui uma base segura para continuar a servir os clientes da melhor maneira, indo totalmente ao encontro das suas necessidades e expectativas. O facto de pertencer à Brokerslink pode, também, contribuir para este objetivo, na medida em que a rede disponibiliza aos seus membros um conjunto de recursos especializados, fortalecendo as suas vantagens competitivas.

can be brought to light, revolutionizing the Moroccan insurance brokerage market, thus facilitating the expansion of the insurance industry in the society.

Finally, Youness emphasizes the relevance of what is one of the main roles to be played by any broker: making an effective contribution in balancing the business relationships between clients and insurers in all branches. This is one of the key aspects at the core of what is expected from any broker, and that can never be downplayed.

Moroccan insurance market

All of these aspects need, however, to be seen in the context of the opportunities and challenges that characterize the Moroccan insurance market.

This market is the second largest in Africa and one of the biggest in the Arab world. Besides its sheer size, it is also noteworthy that in the past 10 years, the market has witnessed a deep transformation. This has translated into the consolidation of weaker players and the increasingly reinforced regulatory supervision.

The market now features 16 direct writers and one reinsurer (Société Centrale de Réassurance). However, even if there are many players in the market, the five largest companies generate more than 70% of gross premiums. The market is open to foreign players. A number of French groups have well-established operating subsidiaries or stakes in Moroccan insurance groups: AXA and Société Générale have subsidiaries - AXA Assurance Maroc and La Marocaine Vie; Crédit Mutuel owns a 20% stake in RMA Watanya and Swiss Group Zurich's subsidiary Zurich Assurances Maroc is also a significant player in the market.

“Among his [Youness Rhallam] goals is making Alpha Assurances one of the largest independent insurance brokers in Morocco.”

“Um dos seus objetivos [Youness Rhallam] é tornar a Alpha Assurances num dos maiores corretores de seguros independentes de Marrocos.”

The market has posted strong premium growth of 11%, on average, over the past five years.

When looking at the future, life and savings are likely to remain key growth drivers. Insofar as a large part of the population is still uncovered for these risks, it is expected growing needs in terms of pensions, health and protection. Property/casualty lines are likely to also have a high growth potential - many lines remain undeveloped or untapped, such as home insurance. Furthermore, growth is also expected to happen in industrial risks, as large infrastructures and Morocco's exporting industries continue to develop. Finally, the development of the Real Estate market is also likely to add to insurance needs in the country.

Por outro lado, Youness Rhallam acredita fortemente que a aposta nas tecnologias de informação na corretagem de seguros pode, também, trazer vantagens. Desta combinação, podem surgir novas soluções que revolucionarão o mercado marroquino de corretagem de seguros, facilitando também a expansão do setor dos seguros na sociedade.

Por último, Youness sublinha a importância daquela que é uma das principais funções dos corretores: dar um contributo eficaz para o equilíbrio das relações entre clientes e seguradores, em todos os ramos. Este é um dos aspetos centrais do papel a desempenhar por qualquer corretor, que não pode, em nenhuma circunstância, ser subestimado.

O mercado de seguros marroquino

Todos estes aspetos têm, no entanto, que ser vistos no contexto das oportunidades e desafios que caracterizam o mercado de seguros marroquino.

Este é o segundo maior mercado de África e um dos maiores do mundo árabe. Mas para além da sua dimensão, é também digno de nota o profundo processo de transformação de que este mercado foi alvo nos últimos dez anos. Esta manifestou-se num movimento de consolidação dos *players* mais fracos e num reforço crescente da regulamentação e supervisão.

Do mercado fazem atualmente parte 16 seguradores e um ressegurador (Société Centrale de Réassurance). Contudo, mesmo existindo muitas empresas no mercado, as cinco principais geram mais de 70% dos prémios brutos. O mercado está aberto a *players* estrangeiros, sendo que alguns grupos franceses têm subsidiárias bem estabelecidas ou têm participações em grupos de seguros marroquinos. A AXA e a Société Générale têm subsidiárias - a AXA Assurance Maroc e a La Marocaine Vie. A Crédit Mutuel detém 20% da RMA Watanya, e a subsidiária da Swiss Group Zurich, a Zurich Assurances Maroc, é, também, um importante operador do mercado.

Nos últimos cinco anos, o mercado registou um forte crescimento de prémios, que rondou em média 11%.

Olhando para o futuro, é provável que os seguros de vida e de poupança sejam os principais *drivers* de crescimento. Uma vez que grande parte da população continua sem ter cobertura para estes riscos, espera-se que aumentem as necessidades ao nível das pensões de reforma, saúde e proteção. É provável que se assista também a um grande crescimento dos seguros de responsabilidade civil e de danos patrimoniais – muitas linhas de seguro continuam por explorar, como é o caso do multiriscos habitação. Além disto, prevê-se também o crescimento dos riscos industriais, já que se assiste ao contínuo desenvolvimento de grandes infraestruturas, bem como do setor exportador marroquino. Por último, é também provável que o crescimento do mercado imobiliário amplie as necessidades de seguros no país.

Para além de tudo isto, o interesse do governo marroquino em desenvolver o setor dos seguros é também evidente. A apresentação, em 2011, da iniciativa governamental “Contract Programme” (que inclui, pelo menos, 70 medidas) tem de ser vista como um sinal claro deste propósito, e surge como um verdadeiro *roadmap* para todo o setor. Além de tornar obrigatória a cobertura de risco de catástrofes naturais, o programa estabelece um conjunto de objetivos em termos de penetração de seguros em diferentes setores e segmentos da população. Estabelece igualmente incentivos fiscais para promover a procura de produtos de poupança a longo prazo e de pensões.

On top of all this, the Moroccan government interest in developing the insurance sector is also evident. The introduction in 2011 of its “Contrat Programme” initiative (which comprises no less than 70 measures) must be seen as a clear sign of this ambition, and emerges as a true roadmap for the entire industry. Besides introducing compulsory natural catastrophe risk coverage, the program sets multiple targets for insurance penetration in different sectors and population segments. It also establishes fiscal incentives to promote demand for long-term saving and pension products.

Put together, this set of incentives and trends can only be seen as a clear encouragement to the development of the Moroccan insurance industry thus opening extensive opportunities for all its players.

Moroccan brokerage market

But it’s not all roses. In recent years, the rise of the bancassurance channel, which today collects nearly half of the premiums for the insurance companies, has led to steeper competition for general agents.

Furthermore, the competition is tough even between agents and brokers already in the market, making it more difficult for a newcomer. Even so, the number of players in this market keeps rising. It is estimated that each year, there are some 150 new general agents and 50 brokers entering the Moroccan insurance brokerage market.

Insurance intermediation is a regulated activity, requiring obtaining a license from the Department of Finance. A number of conditions need to be fulfilled in order to obtain such a license. For individuals, the requirements include being of Moroccan nationality, having a license issued by a public university or a recognized equivalent by the administration degree, having completed a training course of at least six months or justifying a continuous work experience of two years in the field of insurance. Finally, it is also required to pass the examination of professional insurance intermediaries organized by the Ministry of Finance. If it is an intermediary who wants to start as a legal person (including brokers), the company must be of Moroccan law, having its registered office in Morocco and have at least 50% of its capital held by natural or legal persons Moroccan.

Strong value proposition

In such a context, being able to put together a strong value proposition, clearly perceived by clients becomes crucial. And Alpha Assurances does not neglect any aspect in this regard.

As a fully integrated insurance broker, Alpha Assurances not only provides all types of insurance programs, but it also services clients across all activities pertaining to the brokerage value chain. The firm’s mission starts with advisory and negotiation, and spreads till contract, and claims management.

Alpha Assurances’ expertise has allowed its clients to benefit from a fully integrated advisory service. The ability to understand the client’s environment, analyze market trends and bring together the underwriting, marketing and administrative capabilities necessary for a successful program are at the forefront of the broker’s approach. All of this is accomplished by having always in mind clients’ expectations and needs, providing them, as it is Alpha Assurances core belief, with the right set of customized solutions and services. This comprises appraising and redesigning programs to ensure compatibility with their aims, bringing to the process relevant



Youness Rhallam is CEO at Alpha Assurances, one of the largest independent Insurance brokers in Morocco, and a subsidiary of Akwa Group, the national second private group and the national oil and gas leader. He is a member of the National Federation of Insurance Brokers and Agents (FNACAM).

Youness has developed a considerable insurance knowledge over his past sixteen years, working extensively with multinational and national corporations in different fields: emerging technologies, healthcare, manufacturing, non-profit, real estate, retail, software, call centers, transportation, fuel and gas distribution.

His strategy is to develop the business in large accounts and have a partnership at the international level.

He has a Master in Management Science from La Sorbonne University and a high Diploma from Paris IX-Dauphine University.

Youness Rhallam is multilingual and conducts his daily business in Arabic and French. He speaks as well English and Spanish.

Youness Rhallam é CEO da Alpha Assurances, um dos maiores corretores de seguros independentes de Marrocos, e uma subsidiária do grupo Akwa, o segundo maior grupo privado marroquino e o líder nacional nos setores do petróleo e do gás. É membro da National Federation of Insurance Brokers and Agents (FNACAM).

Youness adquiriu um conhecimento significativo sobre seguros nos últimos 16 anos, que resultou de um envolvimento intenso com empresas nacionais e multinacionais de diferentes setores: tecnologias emergentes, cuidados de saúde, indústria, organizações sem fins lucrativos, imobiliário, retalho, *software*, *call centers*, transportes, distribuição de petróleo e de gás.

A sua estratégia passa pela aposta em grandes clientes e por ter uma parceria a nível internacional.

É mestre em Ciências de Gestão pela Sorbonne University, e licenciado pela Paris IX-Dauphine University.

Youness Rhallam domina várias línguas e exerce a sua atividade diária em árabe e francês. Fala também inglês e espanhol.

Akwa Group

The Akwa Group is the Moroccan oil and gas leader and the second biggest national Group. With origins back in the 1950's, the group plays an important role in the Moroccan economy, having spread its activities across additional industries, such as print media, tourism, telecommunications, real-estate and insurance. It presently includes more than 60 companies, two of which listed on the Casablanca Stock Exchange.

Its turnover reaches US\$ 3 billion and it directly employs 4000 people.

The Group is present as well in the social field. It promotes sustainable development actions to preserve and improve the country's natural spaces in the south of Morocco under an agreement signed with local municipalities and with the Mohamed VI foundation for environmental protection. The Akwa Group also encourages cultural development in Morocco, by being, for example, one of the official partners of the Marrakech International Film Festival or the Mawazine & Timitar Music Festivals.

Another interesting example in this respect is Akwa Group sponsorship of the 1st edition of the Atlas trail of Tafraout. Among the event's goals were the promotion of health through sports, and the revelation of cultural and tourist attractions of the region, contributing, at the same time, to its economic and social development. Alpha Assurances was among the Group's companies with a more active participation, which included having Youness Rhallam among the semi-marathon runners. Lahcen Ahansal, Morocco's biggest champion in long distance running also took part, exhibiting Alpha Assurances logo.

information on local legislation and market practices, developing market reviews to ensure competitive terms and handling effective market placement and negotiation with insurers. Communication on all insurance matters, full administration of the accounts, including claims mediation and preparation of all required documentation is also actively managed by Alpha Assurances.

Finally, the company recognizes that one of the most important moments of its service to clients is claims handling. Being a core discipline within the Special Risks Division, Alpha Assurances prides itself with paying special attention to all aspects in this regard, which encompasses their effective notification and prompt collection. The broker's well-established links with underwriters, loss adjusters and lawyers mean that real value is added in such processes, all to the clients' satisfaction.

In summary, Alpha Assurances' approach entails working with clients in a true partnership, which means allowing them to optimize their coverage, reduce their insurance costs, decrease their HR administrative work and enhance employees' perception and understanding of the benefits made available.

Without any doubt, a winning formula.

What about the future?

Current successes do not preclude Alpha Assurances of setting ambitious goals for the future, striving to aim even higher.

In general terms, and for the coming years, Alpha Assurances has targeted an average organic growth of 25%. The main avenues of development should come from the aggressive

O grupo Akwa é o líder marroquino nos setores do petróleo e do gás, e o segundo maior grupo nacional. Constituído na década de 50, o grupo desempenha um importante papel na economia marroquina, tendo alargado as suas atividades para outras áreas, incluindo a imprensa escrita, o turismo, as telecomunicações, o imobiliário e os seguros. Atualmente conta com mais de 60 empresas, duas das quais cotadas na bolsa de valores de Casablanca.

O volume de negócios atinge os três mil milhões de dólares e emprega diretamente 4000 pessoas.

O grupo demonstra preocupações na área social. Promove ações de desenvolvimento sustentável para preservar e melhorar os espaços naturais do país no sul de Marrocos, ao abrigo de um acordo assinado com os municípios locais e com a Fundação Mohamed VI para a proteção ambiental. O grupo Akwa promove igualmente o desenvolvimento cultural em Marrocos, e é, por exemplo, um dos parceiros oficiais do festival internacional de cinema de Marrakech e dos festivais de música de Mawazine e Timitar.

Um outro exemplo interessante nesta área foi o patrocínio concedido pelo grupo à primeira edição do Atlas Trail de Tafraout. Entre os objetivos da prova estavam a promoção da saúde pelo desporto e a divulgação das atrações culturais e turísticas da região, contribuindo simultaneamente para o seu desenvolvimento económico e social. A Alpha Assurances estava entre as empresas do grupo que teve uma presença ativa, que incluiu a participação de Youness Rhallam na meia maratona da prova. Lahcen Ahansal, um dos maiores corredores de longas distâncias de Marrocos participou também, exibindo as cores do broker.

Em conjunto, estas iniciativas e tendências só podem ser vistas como um claro estímulo ao desenvolvimento do setor segurador marroquino, abrindo, portanto, muitas oportunidades para todos os que nele operem.

O mercado de corretagem marroquino

Mas nem tudo são rosas. Nos últimos anos, o crescimento do canal de distribuição *bancassurance*, que atualmente representa quase metade dos prémios para os seguradores, levou a uma concorrência mais aguerrida no mercado.

Além disto, mesmo entre agentes e corretores já presentes no mercado, a concorrência é forte, dificultando a entrada de novos concorrentes. Ainda assim, o número de *players* neste mercado tem continuado a aumentar. Estima-se que anualmente ingressem no mercado de corretagem de seguros, cerca de 150 novos agentes e 50 novos corretores.

A intermediação de seguros é uma atividade regulada, requerendo a obtenção de uma licença do Ministério das Finanças. Para obter esta licença, é necessário cumprir uma série de condições. Para os agentes individuais, os requisitos são: ser de nacionalidade marroquina; ter uma qualificação na área de gestão emitida por uma universidade pública ou entidade equivalente reconhecida; ter completado um curso de formação em seguros com duração mínima de seis meses ou comprovar uma experiência de dois anos ininterruptos de trabalho nesta área. Por fim, é também necessário obter classificação positiva no exame para intermediários de seguros profissionais, organizado pelo Ministério das Finanças. Se se tratar de um intermediário que queira iniciar atividade como



From left to right, at Atlas trail of Tafraout: a participant, Lahcen Ahansal, Youness Rhallam and Youssef Guennoun

development of corporate accounts of “non-Akwa group” portfolio, combined with the national structural projects in which the group is involved. Furthermore, the development of cross-selling with other subsidiaries of the group will also be in order.

In terms of market segments, and on the one hand, the broker also plans to set a stronger footprint in the individual market segment that represents nowadays less than 10% of the firm’s portfolio. Having in mind the trends identified, much room for growth exists in this respect. On the other hand, exploring new distribution channels, such as the web, should also provide Alpha Assurances with a competitive advantage, and significant expansion perspectives.

Finally, geographical expansion is also part of the devised strategy: as soon as legislation allows it, Alpha Assurances is projecting the opening of new offices.

Besides these generic strategic directions, Alpha Assurances is already investing strongly and implementing several development projects that aim to use new technologies to dematerialize flows, and consequently lead to higher levels of satisfaction for clients and partners. Again, another set of measures that is bound to contribute to a brighter future for Alpha Assurances.

Brokerslink – strong synergies

As mentioned previously, joining a credible network of independent insurance brokers was among Alpha Assurances goals, as it fitted perfectly with the directions that the firm saw for its future.

pessoa coletiva (incluindo corretores), a companhia deve ser de direito marroquino, ter sede em Marrocos, e pelo menos 50% do seu capital tem de ser detido por pessoas singulares ou coletivas de nacionalidade marroquina.

Forte proposta de valor

Neste contexto, é fundamental ser capaz de apresentar uma forte proposta de valor, claramente percebida pelos clientes. E a Alpha Assurances não negligencia nenhum aspeto no que a isto diz respeito.

Enquanto corretor de seguros totalmente integrado, a Alpha Assurances não só disponibiliza todos os tipos de programas de seguro, como também presta serviços a clientes em todas as atividades da cadeia de valor da corretagem. A missão da empresa vai desde o aconselhamento e negociação, até ao contrato e a gestão de sinistros.

A base de conhecimento da Alpha Assurances permitiu aos seus clientes beneficiarem de um serviço de aconselhamento totalmente integrado. A capacidade de compreender o ambiente do cliente, analisar as tendências de mercado e reunir todas as capacidades administrativas, de marketing e de subscrição necessárias para desenvolver um programa bem-sucedido, são fulcrais na abordagem do corretor. Para cumprir todos estes objetivos, a Alpha Assurances tem sempre em mente as expectativas e as necessidades dos clientes, proporcionando-lhes – como é convicção da empresa – o conjunto certo de soluções e serviços customizados. Para o fazer, é necessário avaliar e redesenhar programas para assegurar a compatibilidade com os objetivos dos clientes, trazendo para o processo a informação relevante sobre a legislação local e as práticas de mercado, desenvolvendo análises de mercado para assegurar condições competitivas e realizando de forma eficaz a negociação e colocação junto dos seguradores. A Alpha Assurances também gere ativamente a comunicação de todos os aspetos relacionados com seguros e a gestão completa da carteira de clientes, incluindo sinistros e preparação de toda a documentação necessária.

Por fim, a empresa reconhece que um dos mais importantes momentos da sua relação com os clientes é a gestão de sinistros. Sendo uma área central da Divisão de Riscos Especiais, a Alpha Assurances orgulha-se de prestar especial atenção a todos os aspetos relacionados com a gestão de sinistros, o que engloba a eficaz reclamação do sinistro e o rápido reembolso. As relações próximas que o broker mantém com subscritores, peritos e advogados permitem acrescentar valor real nestes processos, tudo em prol da satisfação do cliente.

Em resumo, a atuação da Alpha Assurances envolve trabalhar com os clientes numa verdadeira parceria, ou seja, permitir-lhes otimizar a proteção, reduzir os custos com seguros, diminuir o trabalho administrativo de recursos humanos e aumentar a perceção dos colaboradores e a compreensão dos benefícios disponibilizados.

Uma fórmula vencedora, sem margem para dúvidas.

E o futuro?

Os atuais sucessos não impedem a Alpha Assurances de estabelecer objetivos ambiciosos para o futuro, na expectativa de chegar ainda mais longe.

Em termos gerais, e para os próximos anos, a Alpha Assurances definiu um objetivo de crescimento orgânico médio de 25%. As principais fontes de crescimento deverão vir da aposta na forte



For Youness Rhallam, becoming a member of Brokerslink was a major step, and the benefits for Alpha Assurances are clear and translate into strong synergies.

One of the most important benefits comes certainly from the enhanced service capabilities that Brokerslink membership brings to Alpha Assurances. On the one hand, the strength and global footprint of the network means that the broker's clients will be provided with worldwide service, benefiting, at the same time, from real local understanding of market legislation and practices, as well as support. On the other hand, capabilities are also built up by means of the knowledge and expertise shared among members. Complex risks became easier to handle once knowhow and experiences are put together to the benefit of all.

Another very interesting byproduct of the membership, key if Alpha Assurances strategy is bear in mind, is the possibility to expand the firm's portfolio by handling business that comes from other members. It is an additional contribution towards making Alpha Assurances a leading broker in the Moroccan landscape at a faster pace.

Finally, the reputation effect cannot be forgotten— being part of such a well-known and renowned network vouches for Alpha Assurances own characteristics, thus enhancing its market awareness and perception internally and externally.

But synergies, as it is implicit in the very concept, work both ways. The admission of Alpha Assurances means the expansion of the network into a new country, setting a bridge to Africa. Reaping the benefits from the significant growth potential within a favorable political, social and economic environment becomes a reality. In exploring these opportunities, members can count on Alpha Assurances' large experience, accumulated over more than 30 years, reliability, professionalism, efficiency, and deep knowledge of the country and of the market. ■

“...the introduction of information technologies in the insurance brokerage field can bring an extra edge.”

“...a aposta nas tecnologias de informação na corretagem de seguros pode, também, trazer vantagens.”

captação de clientes corporativos fora da carteira do grupo Akwa, em conjunto com os projetos estruturais nacionais nos quais o grupo está envolvido. Acresce-se igualmente o desenvolvimento de venda cruzada com outras subsidiárias.

Por outro lado, e no que respeita a segmentos de mercado, o corretor planeia igualmente fortalecer a presença no segmento de clientes individuais, que representa, hoje em dia, menos de 10% do portefólio da empresa. Tendo presentes as tendências identificadas, existe, nesta área, muito espaço para crescer. A exploração de novos canais de distribuição, tais como a web, deverá também trazer à Alpha Assurances uma vantagem competitiva, bem como perspetivas de expansão significativas.

Por fim, a expansão geográfica faz também parte da estratégia definida: assim que a legislação o permitir, um dos projetos da Alpha Assurances é a abertura de novos escritórios.

Além destas orientações estratégicas genéricas, a Alpha Assurances está já a efetuar fortes investimentos e a implementar vários projetos ligados às novas tecnologias para desmaterializar fluxos, e, conseqüentemente atingir níveis mais elevados de satisfação para clientes e parceiros. Trata-se, mais uma vez, de outro conjunto de medidas que contribuirão para um futuro melhor para a Alpha Assurances.

Brokerslink – fortes sinergias

Tal como anteriormente referido, entre os objetivos e orientações definidas pela Alpha Assurances para o futuro, estava a adesão a uma rede credível de corretores de seguros independentes.

Para Youness Rhallam, tornar-se membro da Brokerslink foi um passo importante, e os benefícios para a Alpha Assurances são claros e refletem-se em fortes sinergias.

Um dos mais importantes benefícios vem certamente do alargamento da capacidade de serviço da Alpha Assurances. Por um lado, a força e a presença global da rede significam que os clientes beneficiarão de um serviço a nível mundial, usufruindo, simultaneamente, de uma real compreensão da legislação e das práticas de mercado, bem como de todo o apoio local. Por outro lado, as capacidades são também potenciadas por meio do conhecimento e experiência partilhados entre os membros. A gestão de riscos complexos é facilitada quando o *know-how* e a experiência são postos ao serviço de todos. Outro resultado muito interessante da adesão, que é determinante se pensarmos na estratégia da Alpha Assurances, é a possibilidade de expandir a carteira de clientes através de negócios que provenham de outros membros. Trata-se de um contributo adicional para que a Alpha Assurances atinja a liderança do mercado de corretagem marroquino mais rapidamente.

Por fim, o efeito da reputação não pode ser esquecido: pertencer a uma rede tão reconhecida e prestigiada como esta confirma as características distintivas da Alpha Assurances, contribuindo assim para melhorar a perceção que o mercado tem do corretor, tanto interna como externamente.

Mas as sinergias, tal como está implícito no próprio conceito, funcionam em ambos os sentidos. A admissão da Alpha Assurances representa a expansão da rede para um novo país, estabelecendo uma ponte para África. Beneficiar do significativo potencial crescimento, num ambiente económico, social e político favorável torna-se uma realidade. Na exploração destas oportunidades, os membros podem contar com a ampla experiência da Alpha Assurances, acumulada ao longo de mais de 30 anos, bem como com a confiança, a eficiência e o profundo conhecimento do país e do mercado. ■