

Marsh Latinoamérica

COVID-19 | PLAN DE RESPUESTA

Siendo parte de la solución, en los momentos que importan



Nuestras acciones
en respuesta
al COVID-19



Marsh, a un clic
de su empresa



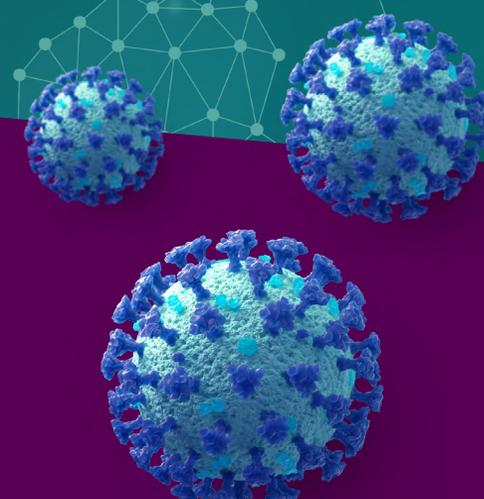
Excelencia
operativa



Marsh está
aquí para
ayudarle



Nuestro
Plan de
Continuidad
de Negocio



NUESTRAS ACCIONES EN RESPUESTA AL COVID-19

Los desafíos a los que se enfrentan los líderes empresariales se multiplican a medida que se disparan los casos de Covid-19: desde la caída en picada de las ventas y las cadenas de suministro inmovilizadas, hasta velar por la salud de los empleados y garantizar que pueden seguir trabajando.



Marsh ha sido pionera en pasar a un formato de trabajo desde casa, incluso antes de que fuera obligado por los gobiernos locales, demostrando que un plan eficaz de continuidad de negocio marca una gran diferencia en tiempos de crisis.



cuarentena

Los gobiernos de todo el mundo han puesto en marcha diferentes medidas de prevención como las cuarentenas, moratorias parciales, cierres obligatorios de actividades y negocios no esenciales, y otras acciones que pueden extenderse hasta finales de mayo o sin fecha límite, en función del avance de la pandemia Covid-19. Esto incluye la transición al modo de trabajo remoto para multitud de empresas, incluidas las de servicios profesionales como Marsh.



al 100% oficina en casa

Preocupados por la salud y la seguridad de sus compañeros, clientes y comunidades, y esforzándose por preservar su bienestar mientras siguen contribuyendo a detener la propagación del virus, anunciamos que **Marsh Latinoamérica** trabaja a distancia con todo su personal y en todas sus oficinas



MARSH, A UN CLIC DE SU EMPRESA

¿Cuál es la propuesta digital de Marsh?



Desde que se confirmó el brote de **COVID-19**, **Marsh** ha logrado una transición sin problemas que garantiza los servicios remotos para nuestros clientes.



**Colegas
conectados
al 100%**

para continuar prestando servicio a nuestros clientes.



**Nuestras
herramientas
digitales**

nos mantienen continuamente conectados con nuestros clientes.



MARSH, A UN CLIC DE SU EMPRESA

¿Qué ocurre con los procesos de comunicación con las aseguradoras?



Nuevas pólizas

Algunos mercados están presentando propuestas con cláusulas específicas de exclusión **COVID-19**

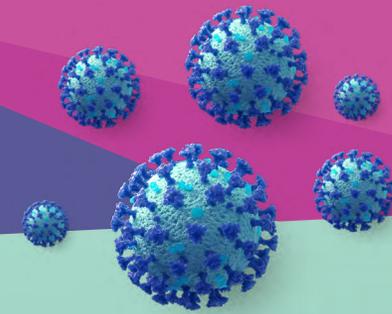


Pólizas existentes

En general, las pólizas no tienen exclusiones específicas para eventos relacionados con la pandemia, aunque hay puntos a los que hay que prestar atención y **deben ser notificados a las aseguradoras:**

- **Desocupar un local asegurado,**
- **Cese o cambios de actividad,**
- **Sistemas no operativos** (como sistemas de protección contra incendios).
- **Falta de vigilancia**
- **Aumento y/o acumulación de los valores en riesgo**
- **Posibles interrupciones en los suministros de los servicios públicos,**
lo que puede generar deficiencias de las medidas de contingencia, sistemas de seguridad o de protección.

Puede haber cláusulas abiertas a debate con las aseguradoras: en estos casos, Marsh trabajará siempre en defensa de los intereses de nuestros clientes, a todos los niveles. Nuestros profesionales están continuamente negociando con las aseguradoras para ofrecerle las mejores soluciones y servicios.



EXCELENCIA OPERATIVA

Emisión de pólizas

Los retrasos que han experimentado algunas aseguradoras se han resuelto favorablemente gracias a las medidas diligentes tomadas por Marsh para mantener operativos los negocios de nuestros clientes.

Acción de Marsh

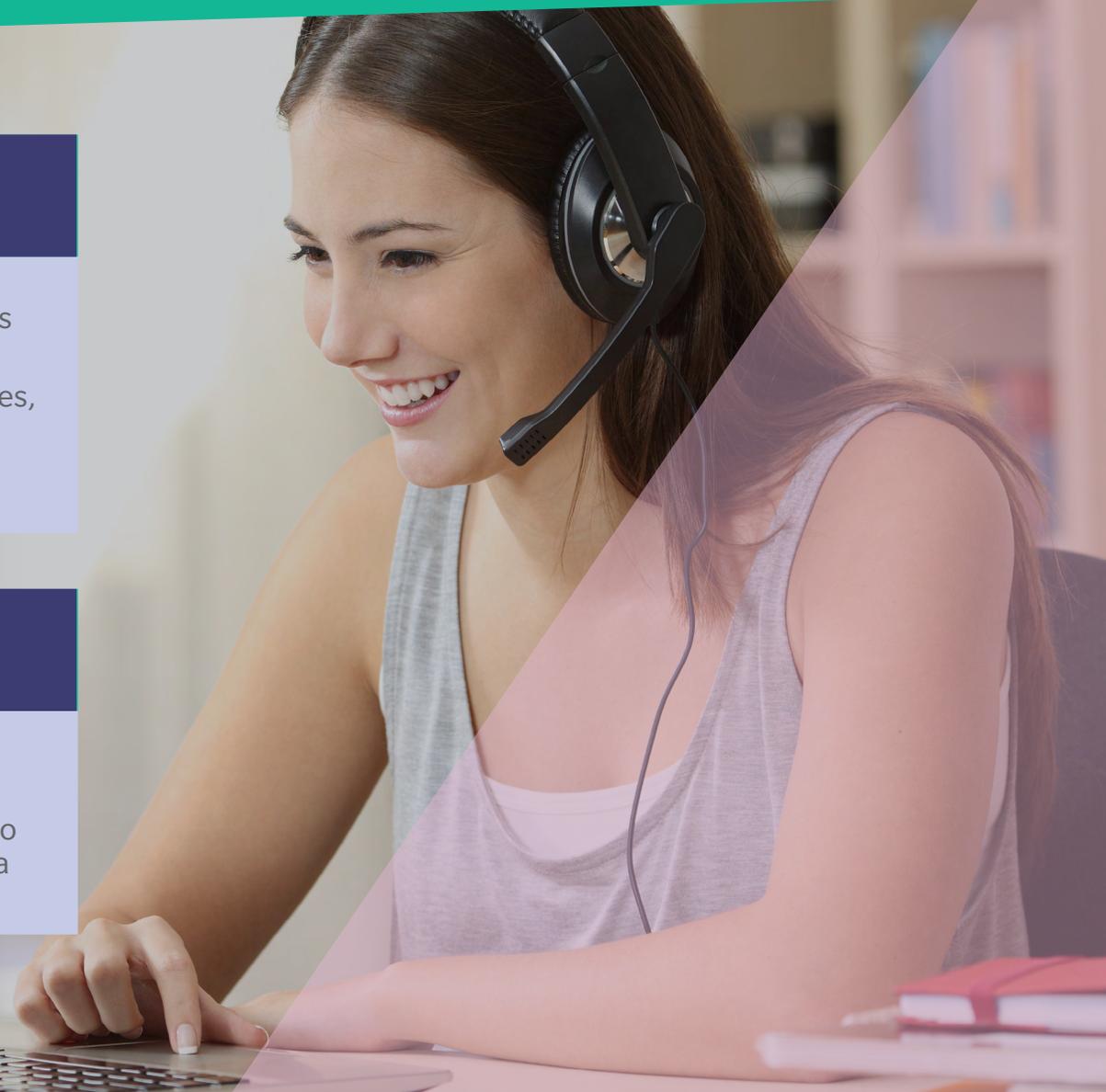
Llamadas diarias de seguimiento a las aseguradoras para confirmar que se optimicen los procedimientos existentes, consiguiendo mejores respuestas por parte de las aseguradoras.

Gestión de documentos

Seguimiento de todos los documentos físicos recibidos.

Acción de Marsh

Análisis de las posibilidades de digitalización de los documentos impresos. Permanecemos en contacto diario con nuestros proveedores para evitar cualquier problema.



EXCELENCIA OPERATIVA

Nuestra respuesta a las reclamaciones



Personal

Totalmente conectado y trabajando a distancia para garantizar que todos los procedimientos tengan la continuidad esperada por nuestros clientes.



Aseguradoras

La tasa de retorno de las aseguradoras es del 100%, con todos ellos trabajando desde casa. Estamos en contacto diario por correo electrónico, teléfono o por teleconferencia (Zoom).



Carta de protesta

Discutimos la posibilidad de **enviar una carta de protesta por email a las aseguradoras**. Pudimos negociar la aceptación de la misma a través de este canal, siempre y cuando haya una confirmación de recepción.



Asistencia 24 h.

Con los talleres cerrados, no se están llevando a cabo las **inspecciones de vehículos y las reparaciones**. Estamos esperando que estas actividades se reanuden.



Reclamaciones

El flujo de respuestas a las reclamaciones permanece inalterado excepto para programar las inspecciones de activos y en los talleres, las cuales se realizan virtualmente mediante fotografías y vídeos, evitando así desplazamientos innecesarios.

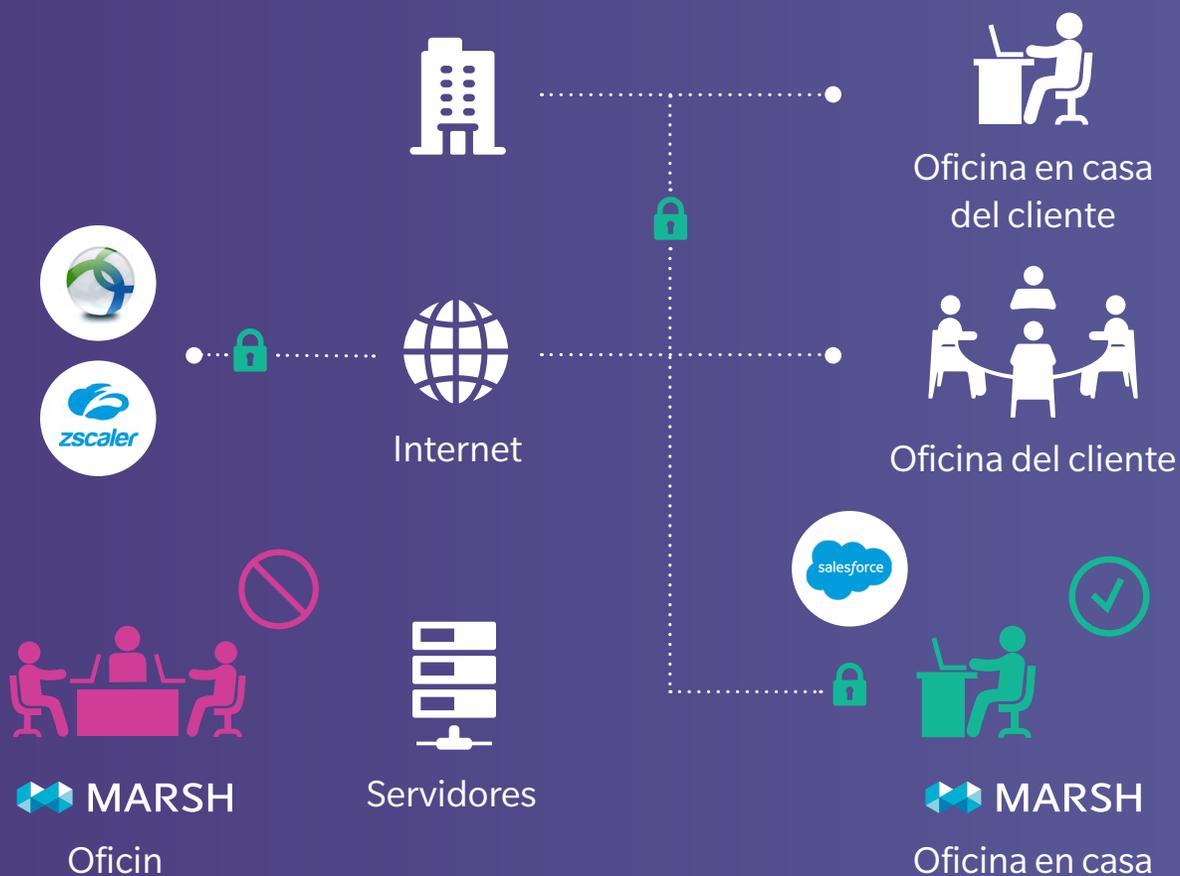


Recomendaciones para las pólizas

Hemos creado un **Comité de alta dirección** con los responsables de las áreas de Reclamos, Colocación, Especialidades de Industria y Reaseguros, **para armonizar las recomendaciones a nuestros clientes**, ampliar el alcance de las negociaciones con las aseguradoras y evaluar las repercusiones de las negociaciones rutinarias sobre las pólizas.

¿POR QUÉ NO HEMOS PARADO?

La tecnología nos ayuda a estar cerca de usted



Herramientas de apoyo a la gestión empresarial a distancia



Videoconferencias con upgrade de seguridad y uso de contraseñas, para garantizar la inviolabilidad de cualquier comunicación con nuestros clientes.



El sistema CRM nos ayuda con nuestras tareas diarias, como enviar nuestras comunicaciones e invitaciones a webinars sobre el COVID19 y otros temas de interés.



Cisco AnyConnect - VPN y Zscaler - ZPA Plataformas de acceso remoto con protocolos de seguridad que garantizan el cumplimiento de los acuerdos de confidencialidad y la seguridad de cualquier información/datos del cliente.

Otras herramientas que utilizamos

MARSH CONNECT



¿ESTÁN SUS OPERACIONES PREPARADAS PARA LAS REPERCUSIONES DE LA PANDEMIA?

Las organizaciones deben revisar sus estrategias en términos de resiliencia y gestión de crisis, y prepararse así para los impactos de esta pandemia.



Este enfoque de divulgación tiene como objetivo **apoyar a nuestros clientes a definir las estrategias que les permitan dar continuidad a sus operaciones críticas**, de manera que las repercusiones sean lo más leves posibles. No se pretende especular sobre las causas ni los orígenes del virus, ni tampoco sobre la forma en que éste podría avanzar por todo el mundo.

Nuestros servicios se basan en nuestra dilatada experiencia en la gestión de la continuidad de negocio, lo que permite a su organización elaborar un diagnóstico rápido y eficaz de sus recursos cuando se produce un evento de este tipo, definiendo planes de acción efectivos para la continuidad de las operaciones capaces de responder a tales circunstancias.



SOMOS PARTE DE LA SOLUCIÓN: ESTAMOS AQUÍ PARA AYUDARLE



Personas

Limitada disponibilidad de personal:

-  Empleados / Familiares enfermos
-  SST
Psicología ocupacional
Medicina ocupacional
Prevención
-  Las limitaciones por parte del Gobierno
-  Líneamientos para trabajo remoto
-  Aislamiento social obligatorio
-  Retorno Laboral

Cadena de suministro

Sus proveedores se encuentran en la misma situación que usted:

-  Falta de disponibilidad de empleados / proveedores
-  Fronteras cerradas
-  Prohibiciones de carga/descarga que afectan a todas las cadenas de suministro

Activos

Las instalaciones permanecerán intactas, aunque:

-  Las decisiones del Gobierno o sus propias pólizas de gestión de riesgos y de responsabilidad civil en situaciones de pandemia obligarán a dejar de utilizar los locales asegurados

Tecnología

Las tecnologías no tendrán un impacto directo en la pandemia, aunque:

-  Las estrategias de respuesta de continuidad del equipo limitarán la capacidad de servicio de la tecnología

SERVICIOS DE CONSULTORÍA DE RIESGOS PARA EL COVID-19

1

- Los clientes seguirán aprobando las **inspecciones** de los riesgos ambientales y de aquellos relacionados con los activos.
- Se asignará la **prioridad** que sea necesaria a las inspecciones (sin necesidad de transporte aéreo), cuando haya renovaciones de pólizas inminentes.
- Para otros casos, estamos recabando información a través de Zoom (se emitirá un informe previo), y llevaremos a cabo la inspección y el informe completo una vez que la situación vuelva a la normalidad.

Inspecciones



Crisis y contingencias



Informes CRM



2

- Hemos preparado un marco de trabajo de Crisis y Contingencias para ayudar a los clientes a gestionar la situación de pandemia.

3

- Estamos ayudando a nuestros clientes a manejar la crisis del COVID-19 a través de los informes publicados en nuestras páginas webs y redes sociales.
- Acceda al perfil de Marsh LAC en LinkedIn para más información.



SERVICIOS DE RESPUESTA Y RECUPERACIÓN

Queremos **proteger la salud y el empleo de sus colaboradores, sus operaciones, salud financiera y reputación**, mediante servicios en vivo, enfocados en la respuesta a esta crisis.

1

REVISIÓN DE LA RESPUESTA ORGANIZACIONAL

Asesoría de expertos **en tiempo real** (2 horas) para evaluar, retar, validar y alinear su capacidad de respuesta a la crisis y revisar objetivamente las decisiones relacionadas. Incluye entrega de recomendaciones y acciones específicas de mejora.

4

GESTIÓN DE CRISIS

Evaluación del estado de **preparación del comité de crisis Covid-19**, y diseño de un plan con recomendaciones y acciones específicas. En menos de **una semana**, nuestros expertos realizan un ejercicio modelado en base a una **matriz de amenazas**, verosímil y convincente.

2

PLAN DE CONTINUIDAD

Diagnóstico ágil (4 h.) para validar y afinar el plan de continuidad específico por Covid-19. **Reducimos tiempos y costos de recuperación** asociados a la **interrupción de las operaciones**: capital humano, cadena de suministro, instalaciones y servicios de TIC.

5

SEGURIDAD CIBERNÉTICA

Evaluación de ciberseguridad para modelo de **teletrabajo**. Análisis de la infraestructura habilitada y/o estresada para el trabajo remoto y en oficina, con el objetivo de identificar las **vulnerabilidades y amenazas críticas**.

3

MODELAMIENTO DEL IMPACTO FINANCIERO

La recuperación comienza con el entendimiento de cómo la crisis afectará los objetivos financieros de la organización: ganancias y flujo de caja. Nuestro servicio integra el análisis de riesgos y la planeación para la mitigación con la planeación estratégica y financiera, para ayudarle a **cuantificar los impactos financieros y priorizar la inversión**.

6

REEMPLAZOS DE EMERGENCIA

Modelo para la identificación, priorización y registro de personas habilitadas para ejecutar un rol crítico, que cubra la necesidad de reemplazo surgida por la no disponibilidad del responsable titular.

CENTRO DE RECURSOS PARA EL COVID-19

Prepare su negocio para responder y recuperarse

Nuestros expertos le ofrecen las mejores recomendaciones para proteger su negocio de manera integral.

VISITE NUESTROS WEBSITES: Argentina - Brasil - Chile - Colombia - México - Panamá - Perú - Puerto Rico - República Dominicana - Uruguay - Venezuela

 ÚNASE A LINKEDIN MARSH LAC

La información contenida en esta publicación se basa en fuentes que consideramos fiables, pero que no representan ni garantizan su exactitud. Marsh no representa ni garantiza, ya sea de forma expresa o implícita, la aplicación de la redacción de la póliza ni la situación financiera o solvencia de los aseguradores o reaseguradores. Cualquier declaración en materia fiscal, contable o legal debe entenderse como observaciones generales basadas únicamente en nuestra experiencia como corredores de seguros y consultores de riesgos, y no se deberá considerar como asesoramiento legal, fiscal o contable, el cual no estamos autorizados a proporcionarle. Cualquier asunto relacionado con estos temas debe consultarse con sus abogados o contables. Marsh es una de las compañías del grupo de empresas Marsh & McLennan, junto con Guy Carpenter, Mercer y Oliver Wyman Group (incluidas Lippincott y NERA Economic Consulting). Este documento o cualquier parte de la información contenida en él no puede ser copiada o reproducida de ninguna forma sin el permiso de Marsh Inc., excepto en el caso de los clientes de cualquiera de las empresas de Marsh & McLennan que utilizan este informe para fines internos, siempre y cuando esta página se incluya en todas las copias o reproducciones. Copyright Marsh LLC 2016. Todos los derechos reservados. En cumplimiento del 003/2020.