

L'EXPERTISE INTERNATIONALE DE MARSH EN SINISTRES

UN RÉSEAU D'EXCELLENCE



NOTRE CULTURE

Notre réseau mondial d'experts Sinistres est constitué de près de 1 500 spécialistes au service de nos clients dans plus de 80 pays.

Nous apportons à nos clients nos compétences, notre expérience et notre présence mondiale afin de défendre leurs intérêts avant, pendant et après un sinistre.

Animées par une direction mondiale, nos équipes sont organisées par région, par secteur d'activité et par ligne technique, ce qui nous permet de répondre de façon optimale aux besoins de nos clients. Parce que les sinistres sont au cœur des préoccupations de nos clients, ils sont chez Marsh un sujet de direction générale. Afin de minimiser l'incidence des sinistres, nous travaillons en étroite collaboration avec nos spécialistes de la gestion des risques, et notamment nos experts d'assurés FACS (Forensic Accounting and Claims Services), chargés de chiffrer et de préparer les dossiers de réclamations de nos clients en cas de sinistres complexes.

Notre capacité à mobiliser ressources et expertise a récemment fait ses preuves, dans les circonstances les plus extrêmes. Suite à des catastrophes majeures, nous avons ainsi déployé pour nos clients des équipes d'intervention pour accélérer la gestion des sinistres et leur résolution.

Nous concevons des solutions de gestion de sinistres partout dans le monde, fondées sur la volonté d'apporter une qualité de service optimale et uniforme ainsi qu'une forte valeur ajoutée quand nos clients en ont le plus besoin. L'offre Sinistres fait partie intégrante de la proposition de valeur de Marsh.



David Pigot
Directeur Sinistres Monde

La gestion des sinistres chez Marsh est assurée par une équipe de professionnels expérimentés, animés par les principes suivants :

NOTRE PHILOSOPHIE

Offrir l'excellence en matière de sinistres, grâce à un vaste réseau international permettant de mettre en œuvre des solutions intégrées pour nos clients.

NOTRE APPROCHE

Adapter ces solutions aux besoins de nos clients et les mettre en œuvre localement afin de leur fournir un service personnalisé.

NOTRE OBJECTIF

Générer une réelle valeur ajoutée pour nos clients au moment où ils en ont le plus besoin.

UN RÉSEAU D'EXCELLENCE SANS ÉQUIVALENT

SINISTRES CATASTROPHIQUES : NOS RÉPONSES



La fréquence et l'intensité des sinistres se sont accrues au cours des dernières années. Aussi, nous avons mis en place des solutions complètes et adaptées :

- Nos spécialistes sinistres interviennent en fournissant immédiatement conseil et assistance.
- Avec les compagnies d'assurances et les experts, nous établissons les échanges nécessaires pour que les besoins de nos clients soient satisfaits dans les meilleurs délais.
- Nous affectons une équipe de spécialistes à la zone (région, pays, etc.) touchée par le sinistre.

UN PORTAIL DÉDIÉ À LA REPRISE DES ACTIVITÉS APRÈS SINISTRE

Après un sinistre, les communications, notamment avec la zone sinistrée, peuvent se révéler difficiles.

Pour faciliter les échanges, nous avons mis en ligne un portail dédié à la reprise des activités après sinistre, à l'adresse suivante :

<http://usa.marsh.com/NewsInsights/DisasterRecovery.aspx>

Cet outil permet d'assister localement nos clients, tout en mettant à leur service nos ressources internationales. Il offre :

- des informations en temps réel sur la nature et l'ampleur du sinistre,
- des instructions sur la meilleure procédure à engager,
- des conseils actualisés en permanence.

PLUS DE 1 500 SPECIALISTES SINISTRES • UN VOLUME DE RÈGLEMENTS ANNUELS

CULTURE

- Une équipe composée de spécialistes Sinistres, et complétant notre organisation.
- L'écoute, l'analyse et la prise en compte des besoins de nos clients.
- L'importance donnée à la gestion d'une priorité pour la direction d'investissements majeurs.

TALENT

- Un vaste réseau de spécialistes en gestion des sinistres, capables d'intervenir dans tous les secteurs d'activité.
- Des compétences pointues : juristes, experts-comptables, experts en assurance et ingénieurs, experts d'assurés (FACS).
- Des ressources adaptées aux besoins de nos clients.

SOLUTIONS

- Un conseil permettant de prendre les meilleures décisions.
- Des solutions fondées sur l'expérience et appuyées par notre expertise.
- Présence, réactivité et proximité à nos clients un avantage concurrentiel (reprise d'activité plus rapide, meilleurs cashflows, meilleure image).

DANS LE MONDE

PLUS DE 800 000 DÉCLARATIONS PAR AN
DE PLUS DE 14 MILLIARDS DE DOLLARS

TURE

de nos spécialistes
ment intégrée dans

défense des intérêts

ux Sinistres chez Marsh :
ection générale et l'objet
eurs .

RÉSEAU

- Une forte présence internationale pour être partout où sont nos clients.
- Un service local, des ressources mondiales.
- La maîtrise des spécificités culturelles et réglementations locales.

TIONS

à nos clients
res décisions.

sur notre expertise
poids sur le marché.

efficacité pour donner
age concurrentiel
rapide, protection des
ndemnisation, etc.).

DES COMPÉTENCES CLÉS



Des investissements majeurs dans nos ressources et nos centres d'excellence.

- Une connaissance sectorielle permettant la compréhension des problématiques Sinistres complexes.
- Des équipes compétentes et expérimentées.

UN PARTENAIRE DE CONFIANCE

Nous allons au-delà de la gestion de sinistres habituellement délivrée par un courtier.

Nous mettons à disposition :

- nos conseils en prévention d'éventuels sinistres : des procédures efficaces, une communication fluide, une coordination parfaite des prestataires de services et des acteurs avant la survenance de tout sinistre ;
- notre proactivité pour piloter efficacement la résolution d'un sinistre ;
- après un sinistre : l'analyse des données de sinistres afin d'identifier les lois de comportement et le partage d'expérience autour des sinistres rencontrés afin de trouver les meilleures solutions pour gérer les risques associés et minimiser l'amplitude ou la fréquence des sinistres à l'avenir.

UN SERVICE LOCAL, DES RESSOURCES MONDIALES

Dans chaque pays, nos équipes locales de gestion des sinistres assurent la coordination avec les assureurs locaux afin de piloter efficacement les déclarations, en parfaite conformité avec les spécificités culturelles et les réglementations locales. Si nécessaire, elles peuvent également s'appuyer sur notre réseau international pour défendre les intérêts de nos clients. Pour les clients présents dans plusieurs pays, notre coordinateur Sinistres joue le rôle d'interface entre le réseau Marsh local et les assureurs internationaux. C'est cet interlocuteur unique qui peut actionner nos experts internationaux en cas de crise complexe ou catastrophique.

RELATIONS PROFESSIONNELLES

Nous avons établi des relations de confiance avec les équipes Sinistres et les dirigeants des compagnies d'assurances. Elles sont fondées sur nos réalisations et la reconnaissance de notre expertise et de notre savoir-faire dans la défense des intérêts de nos clients. Nous sommes fiers de la réputation que nous avons bâtie sur le marché grâce à notre professionnalisme en matière de gestion de sinistres.

Pour tout renseignement complémentaire :

DIRECTEUR SINISTRES
ÉTATS-UNIS ET CANADA

DOUG WINSLOW-NASON

+1 212 345 6430
doug.winslow-nason@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
AFRIQUE

NICKEY QUINN

+27 11 669 3478
quinnn@marsh-afrs.com

DIRECTEUR SINISTRES
AMÉRIQUE LATINE ET ANTILLES

JOSÉ GOGGI

+54 11 4320 5830
jose.goggi@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
MONDE

DAVID PIGOT

+44 20 7357 5738
david.pigot@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
ROYAUME-UNI

BARRY JONES

+44 20 7357 5686
barry.jones@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
MOYEN-ORIENT

IAN PETERS

+971 4 212 9368
ian.peters@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
ASIE

GRAHAM PURDON

+65 6922 8198
graham.purdon@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
EUROPE CONTINENTALE

CHRISTOPHE PARDESSUS

+33 14 134 5890
christophe.pardessus@marsh.com

DIRECTEUR SINISTRES
PACIFIQUE

RICHARD LANCE

+61 2 8864 8279
richard.lance@marsh.com

PARTOUT DANS LE MONDE, À TOUT MOMENT, EN TOUTE CIRCONSTANCE.

La présente information ne doit pas être comprise comme un conseil à propos d'une situation particulière et ne peut donc pas être invoquée en tant que telle. Les affirmations concernant les questions juridiques, fiscales ou comptables doivent être comprises comme des observations d'ordre général, basées uniquement sur notre expérience d'assureurs et de conseillers en gestion des risques, et ne doivent pas être invoquées en tant que conseil juridique, fiscal ou comptable, ce que nous ne sommes pas autorisés à prodiguer.

Marsh S.A.S. – Société de courtage d'assurances. Société par Actions Simplifiée. Capital 5.807.566,00 Euros. RCS Nanterre : 572 174 415.

N° ORIAS 07 001 037 – www.orias.fr. – N° TVA intra-communautaire : FR 05 572 174 415. Siège social : Tour Ariane – 5, place des Pyramides – 92800 Puteaux.

Assurance de responsabilité civile professionnelle et Garantie financière conformes aux articles L512.6 et L512.7 du code des assurances.

Direction de la Communication 1312. © Tous droits réservés Marsh S.A.S. 2013. ÉLÉMENTS GRAPHIQUES N° 11-0023