

POURQUOI CHOISIR MARSH ?



David Pigot
Chairman,
Directeur Sinistres
Monde

La force et l'étendue de notre pratique en matière de sinistres sont la réponse, comme en témoignent les nombreux exemples de « success stories ». Nos collaborateurs travaillent ensemble pour offrir des solutions en matière de sinistres au niveau local, mais aussi avec le soutien d'un réseau mondial. Cette approche coordonnée dans la résolution de vos problèmes est étendue à toute la société, de sorte que les clients reçoivent le meilleur de ce que Marsh peut offrir.

Notre service Sinistres s'appuie sur des processus et des systèmes éprouvés pour s'assurer que nos clients bénéficient d'une qualité homogène de service à l'échelle mondiale. Ce document vous présente notre palette de services liés à la gestion de vos sinistres et met en lumière quelques-unes de nos réalisations, démontrant que la gestion des sinistres peut être un facteur clé de différenciation lors du choix de votre courtier.

NOS ENGAGEMENTS

- Nous traiterons toujours vos demandes en suivant les plus hautes normes éthiques.
- Les clients sont au centre de toutes nos préoccupations et de toutes nos actions.
- Notre objectif est de toujours viser les meilleurs résultats.
- Nous donnons des conseils privilégiant une résolution rapide du sinistre.
- Nos collaborateurs sont motivés et enthousiastes pour vous apporter le service recherché.
- Nous veillons à mettre à votre service les ressources répondant le mieux à vos besoins.
- Nous mettrons nos relations avec les assureurs au service de vos intérêts.
- Nous serons toujours à vos côtés en cas de besoin.



POURQUOI MARSH...

1. RÉSEAU MONDIAL

NOTRE ORGANISATION MONDIALE SOUTIENT NOS CLIENTS

Sous la conduite de notre comité de direction Sinistres mondial, nos équipes travaillent en réseau pour répondre à vos besoins partout où vous subissez un sinistre.



2. DES SUCCÈS RECONNUS

QUELQUES EXEMPLES DE RÉSULTATS

Vous trouverez ci-après quelques exemples de nos réussites en matière de conseil en sinistres qui démontrent notre approche :

- Une grande société britannique subit une fraude majeure et son précédent courtier ne parvenait pas à résoudre le sinistre. Nous avons étudié le dossier et obtenu l'indemnisation en cinq mois.
- Un grand fabricant mondial de pneus a rencontré des problèmes avec ses produits dans de nombreux pays européens, qui auraient pu conduire à des sinistres corporels graves. Nous avons établi et piloté avec succès une stratégie de rappel de ses produits dans plus de 15 pays.
- Un fabricant allemand a subi un grave incendie dans une usine au Brésil. Nous avons obtenu une indemnisation de 25,7 millions EUR grâce à une étroite collaboration avec l'équipe FACS américaine.
- L'usine thaïlandaise d'une multinationale américaine a été gravement endommagée par une inondation en 2011. Une indemnisation de 25 millions USD a été réglée suite à notre intervention auprès des assureurs réticents à payer ce sinistre.
- Nous avons obtenu le règlement d'un sinistre important à hauteur de 65 millions AUD pour les dommages causés par un cyclone sur une jetée portuaire en Australie.
- Une banque du Moyen-Orient subit une cyberattaque. En neuf mois, nous obtenons une indemnisation de 40 millions USD.
- Un fabricant de semi-conducteurs s'est vu refuser par son assureur, une réclamation résultant d'un tremblement de terre au Japon. Nous avons pu démontrer que la garantie était acquise et obtenir un règlement de 175 millions USD.
- Nous avons obtenu un règlement de 50 millions USD pour une grande compagnie aérienne américaine suite à la tempête Sandy, après avoir résolu les désaccords sur les garanties d'assurances.
- Un client américain a subi une explosion d'une chaudière. Nous avons obtenu un règlement de 51 millions USD dans les deux mois.
- Nous avons résolu un sinistre de 30 millions USD concernant les inondations de barrages et déversoirs en Australie.
- Un client sud-africain du secteur minier a subi un sinistre complexe. Nous avons obtenu la prise en charge des frais supplémentaires pour 21,7 millions USD.
- Notre client basé au Royaume-Uni a subi un incendie majeur dans ses locaux. Les assureurs ont soutenu que le sinistre n'était pas couvert. Nous avons pu démontrer avec succès que la garantie était acquise.

3. LEADER DU MARCHÉ EN CONSEIL

NOTRE CAPACITÉ À GÉRER VOS SINISTRES COMPLEXES

Notre volonté de délivrer les meilleurs conseils sur le marché nous a conduit à constituer une équipe de conseillers Sinistres de haut niveau impliqués dans la gestion et la résolution de sinistres parmi les plus importants et les plus complexes dans le monde. Voici quelques exemples :

- Les catastrophes naturelles telles que la tempête Sandy, les tremblements de terre au Chili et en Nouvelle-Zélande, les inondations en Thaïlande et en Australie, et la catastrophe nucléaire de Fukushima Daiichi.
- Les sinistres maritime et transport dans le monde.
- Les sinistres subis par le secteur de l'aviation résultant du nuage de cendres causé par l'éruption du volcan Eyjafjallajökull en Islande.
- Les réclamations en responsabilité suite à des événements catastrophiques tels que Buncefield, Deepwater Horizon, et les événements du 11 septembre 2001.
- Les pertes financières, y compris les sinistres Madoff, et ceux découlant de la crise financière internationale.

4. ACCÈS AUX DÉCIDEURS

NOUS NOUS ASSURONS QUE NOS RELATIONS SUR LE MARCHÉ VOUS PERMETTENT D'OBTENIR LES MEILLEURS RÉSULTATS

En combinant une approche locale et globale de la relation avec le marché, nous veillons à parfaire la qualité de nos relations avec les principaux décideurs au sein des compagnies d'assurance. Nous apportons aux assureurs un retour sur leur performance afin d'améliorer le niveau de service qu'ils vous délivrent.

Cela se traduit par des solutions innovantes répondant aux besoins des clients, telles que « Marsh Claims Promise ». Cet accord signé avec Marsh engage certains assureurs à des paiements automatiques d'acomptes très rapidement après la survenance du sinistre.

CHIFFRES CLÉS

1.800 collaborateurs dans 84 pays.

750.000 nouveaux dossiers par an.

19.5 milliards USD d'indemnisation par an.

5. CULTURE DU SERVICE

NOUS NOUS ATTACHONS À FAIRE CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS

Notre équipe Sinistres, au niveau mondial, met les clients au cœur de toutes nos actions. Nous traitons chaque sinistre comme si c'était le nôtre.

Nous appliquons ses normes éthiques et morales localement et globalement. Nous ne transigeons pas sur l'intégrité.

6. ANALYSE TECHNIQUE ET STRATÉGIQUE

NOUS SOMMES À LA POINTE DE LA RÉFLEXION EN MATIÈRE DE SINISTRES

Nous sommes fiers de notre approche proactive et prospective des sinistres. Chez Marsh, nous ne répondons pas simplement aux sinistres de nos clients à mesure qu'ils surviennent. Nous anticipons. Nous utilisons notre expérience et nos connaissances pour proposer à nos clients des pistes de réflexion qui peuvent influencer la sinistralité future. Voici quelques exemples :

- Études thématiques de sinistres sous forme d'« enseignements à tirer » en matière de garanties et clauses des polices d'assurance notamment en cas de pertes d'exploitation complexes ou de pertes d'exploitation suite à carence.
- Livres blancs sur des problématiques sectorielles comme le mésothéliome.
- Analyse d'événements catastrophiques tels que les inondations en Thaïlande et le tremblement de terre chilien.
- Création d'un outil de benchmarking pour atténuer le coût des sinistres.

7. SINISTRES CATASTROPHIQUES

NOUS RÉPONDONS À VOS BESOINS LORSQUE DES SINISTRES IMPORTANTS SE PRODUISENT

Notre capacité à répondre aux clients a été prouvée à maintes reprises grâce à notre grande expérience de gestion des sinistres catastrophiques.

Notre expertise porte notamment sur l'analyse des dommages et pertes consécutives aux tremblements de terre au Chili, en Nouvelle-Zélande et au Japon. Nous avons mené une étude comparative de ces événements, afin que nos clients puissent à l'avenir, être mieux préparés pour faire face à des situations catastrophiques.

NOS PRODUITS ET SERVICES

GESTION DES SINISTRES

Un traitement proactif des sinistres avec des protocoles clairs et des procédures efficaces pour fournir à nos clients une prestation sinistre de haute qualité.

CONSEIL À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Nous offrons des conseils stratégiques et pragmatiques sur des sinistres majeurs, des solutions disponibles sur le marché grâce à notre expertise technique et nos relations de longue date avec les assureurs.

CONSULTING SINISTRE

Analyse pré et post sinistre, permettant aux clients de comprendre et de minimiser les coûts des sinistres, leur impact et leur fréquence.

FORENSIC ACCOUNTING AND CLAIMS SERVICE (FACS)

L'équipe FACS évalue, présente et négocie les réclamations au mieux des intérêts de nos clients.

DATA ANALYTICS

Un large éventail de services d'analyse de données qui permettent d'approfondir la connaissance de vos sinistres.

DÉLÉGATION DE GESTION

Gestion et règlements des sinistres sur délégation de clients ou d'assureurs.

RÉCUPÉRATION DES PERTES ET DOMMAGES NON ASSURÉS

Nous effectuons, pour le compte des clients, les recours vis-à-vis des tiers responsables pour récupérer les préjudices sous franchises ou non assurés.

GESTION DES SINISTRES SOUS FRANCHISE

Nous proposons à nos clients de gérer leurs sinistres sous franchise ou couverts par des captives d'assurance.

FORMATION SINISTRES

Nous développons des formations et des séminaires pour nos clients, pour les aider à comprendre les processus et les exigences en matière de gestion des sinistres.

Nos offres de services peuvent varier selon les pays.

CONTACT

Pour plus d'informations sur nos offres de services, veuillez contacter :

CHRISTOPHE PARDESSUS
Directeur Sinistres
Europe Continentale
+33 (0)1 41 34 58 90
christophe.pardessus@marsh.com

JEAN-FRANCOIS BOIVIN
Directeur Sinistres
France
+33 (0)1 41 34 19 13
jean-francois.boivin@marsh.com

