

Marsh Brasil

# PLANO DE RESPOSTAS AO COVID-19

Como estamos posicionados para seguir próximos aos nossos clientes e parceiros



Nossa atuação  
frente ao  
COVID-19



A Marsh a um  
clique da sua  
empresa



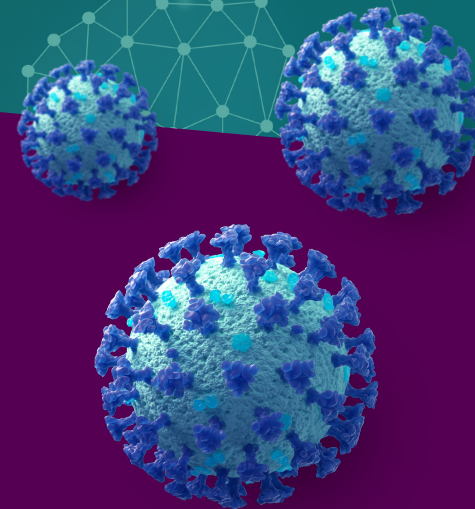
Excelência  
operacional



A Marsh está  
aqui para  
ajudar



Consultoria de  
Risco para o  
COVID-19



# NOSSA ATUAÇÃO FRENTE AO COVID-19

Com o crescimento de casos de **COVID-19** em todo o mundo, os líderes empresariais estão se esforçando para lidar com uma ampla variedade de desafios, desde a queda nas vendas e a paralisação das cadeias de suprimentos até a manutenção dos funcionários saudáveis e a garantia de que eles possam continuar trabalhando.



**A Marsh foi pioneira em incentivar a prática de home office de seus funcionários, comprovando que um plano de continuidade de negócios eficaz faz a diferença em momentos de crise.**



## quarentena

Como medida de contenção, governos de diferentes estados declararam diversas medidas como a quarentena, regimes parciais e outras ações que podem se estender até o final de Abril ou sem prazo determinado, contra o avanço do novo Conoravírus Covid – 19.

A medida obriga o fechamento do comércio e mantém apenas os serviços essenciais, como nas áreas de saúde e segurança, **o que inclui as operações da Marsh e Guy Carpenter**, de acordo com o Decreto Federal 10.282 – artigo 3, inciso XXX.



## 100% homeoffice

Preocupados com a saúde e segurança de seus colegas, clientes e comunidades e visando preservar este bem-estar e continuar contribuindo para conter a propagação do vírus, informamos que a **Marsh** já chegou à marca de 100% de colegas em trabalho remoto, operando em formato home office desde o dia 23 de março, em todos os escritórios no Brasil.



# A MARSH A UM CLIQUE DA SUA EMPRESA

## Qual é a proposta digital da Marsh?

Desde a confirmação do surto **COVID-19**, a **Marsh** conseguiu realizar uma transição eficaz para atender aos nossos clientes remotamente.



### Colegas 100% conectados

para seguir atendendo nossos clientes.



### Nossas ferramentas digitais

nos mantém conectados com nossos clientes.



### Road Shows Virtuais

capacidade de conectar desde um pequeno grupo a até 500 executivos

Como resposta ao combate da epidemia, a **Bowring Marsh** tem adotado soluções inovadoras e tecnológicas para garantir a continuidade e qualidade da entrega de suas negociações internacionais, através de **Road Shows Virtuais**, com a capacidade de conectar desde um pequeno grupo a até 500 executivos, através de teleconferências e webinars.

Nossos **Road Shows Virtuais** garantem a realização destes eventos sem a necessidade de deslocamentos, evitando aglomerações e facilitando a participação de executivos para receber todo o conteúdo. Mediante autorização do cliente, também é possível gravar estes webinars, para que a apresentação possa ser disponibilizada posteriormente aos participantes ou a outras empresas, que por motivo ausência, incompatibilidade de agenda ou fuso horário não puderam estar presente ao longo das sessões.

# A MARSH A UM CLIQUE DA SUA EMPRESA

Como está a  
dinâmica de  
colocação e  
renovação  
junto às  
seguradoras?



## Novas apólices

Alguns mercados já estão emitindo apólices com exclusões relacionadas ao **COVID-19**



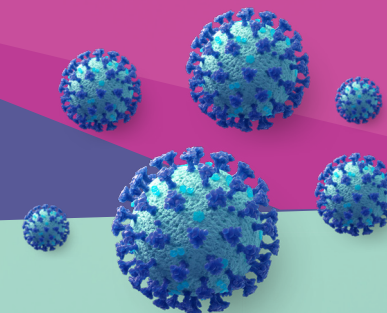
## Apólices existentes

As apólices dos ramos de Property e Casualty (P&C) em geral não possuem exclusões claras para eventos relacionados a pandemias, porém, existem alguns pontos de atenção:

- ..... **Desocupação do local segurado,**
- ..... **Paralisação da atividade,**
- ..... **Sistemas inoperantes,**
- ..... **Falta de vigilância,**
- ..... **Acúmulo de valor em risco deve ser comunicado à seguradora**
- ..... **Eventual interrupção de utilidades e, conseqüentemente, falha em sistemas protecionais ou de segurança.**

Podem existir eventuais cláusulas passíveis de discussão com as seguradoras, que serão, em todas as instâncias, discutidas pela **Marsh** e prol dos nossos clientes.

Nossos projetos continuam, sejam de iniciativas de melhorias internas de fluxos e ferramentas ou junto às seguradoras com objetivo de entregar melhores soluções e serviços aos clientes.



# EXCELÊNCIA OPERACIONAL

## Emissão de apólices

Foram identificados alguns atrasos em seguradoras, que foram solucionados pela atuação da **Marsh** no mercado e a diligência em manter os negócios dos nossos clientes.

## Ação Marsh

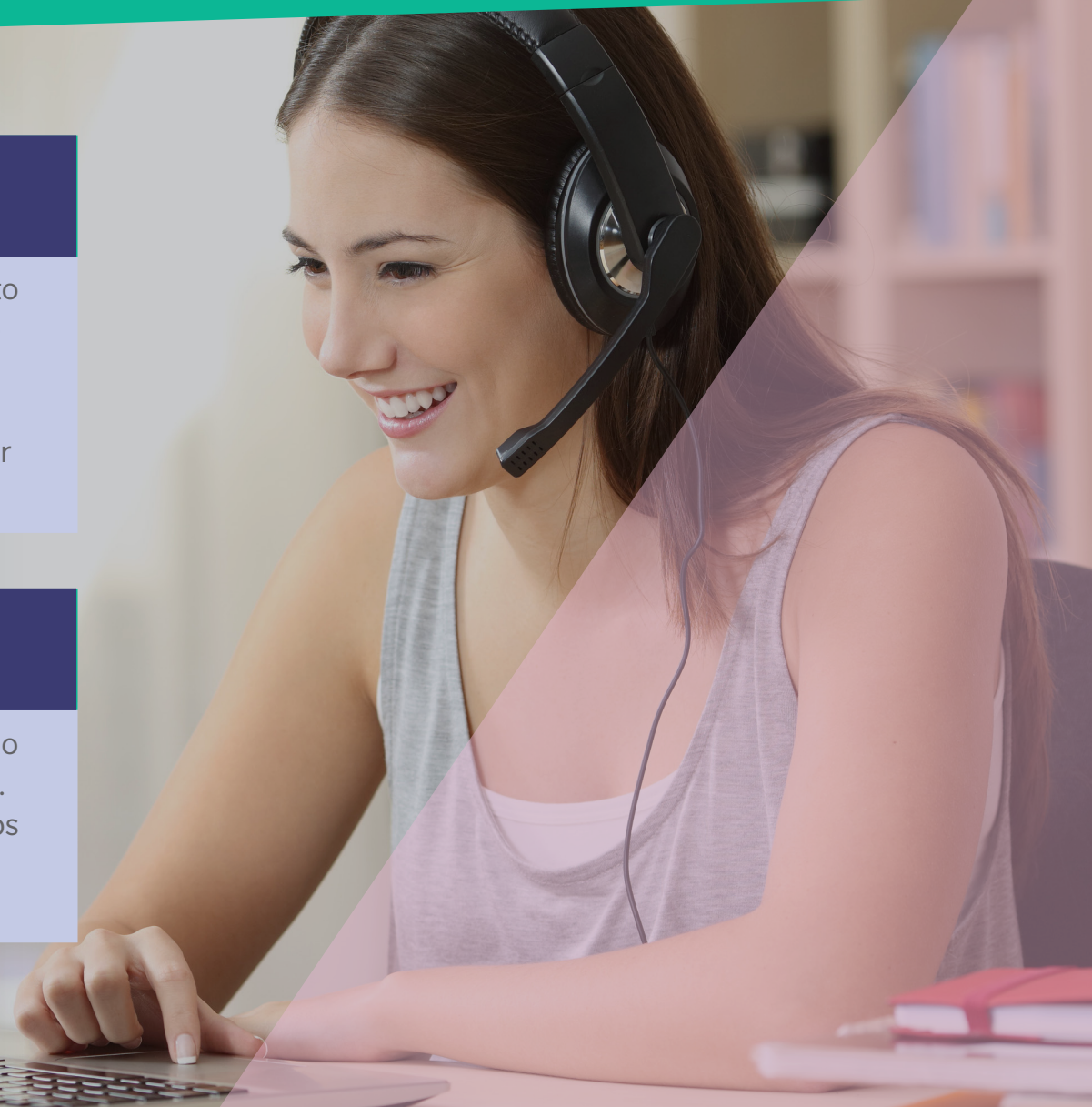
Chamadas diárias de acompanhamento com as seguradoras para garantir que tenhamos otimização dos processos existentes e consequente melhora na resposta das seguradoras com o menor tempo possível.

## Gestão de documentos

Rastreamento de todos os documentos físicos recebidos.

## Ação Marsh

Análise da possibilidade de digitalização dos documentos que ainda são físicos. Seguimos em contato diário com nossos fornecedores para evitar qualquer problema.



# EXCELÊNCIA OPERACIONAL

Nossa  
resposta  
diante dos  
Sinistros.



**100% conectada e trabalhando remotamente** para garantir que todos os processos tenham a continuidade esperada pelos clientes.



**A taxa de retorno das seguradoras está em 100%**, com todas trabalhando em regime de home office. Estamos em contato diário, através de e-mail, telefone ou teleconferências (Zoom).



Negociamos com as seguradoras o **envio da Carta Protesto via e-mail**. Conseguimos negociar a aceitação por esse canal, desde que haja uma resposta de recebimento.



Com o fechamento das oficinas, **a reparação e vistoria dos veículos não estão sendo realizadas**. Aguardaremos o retorno destas atividades.



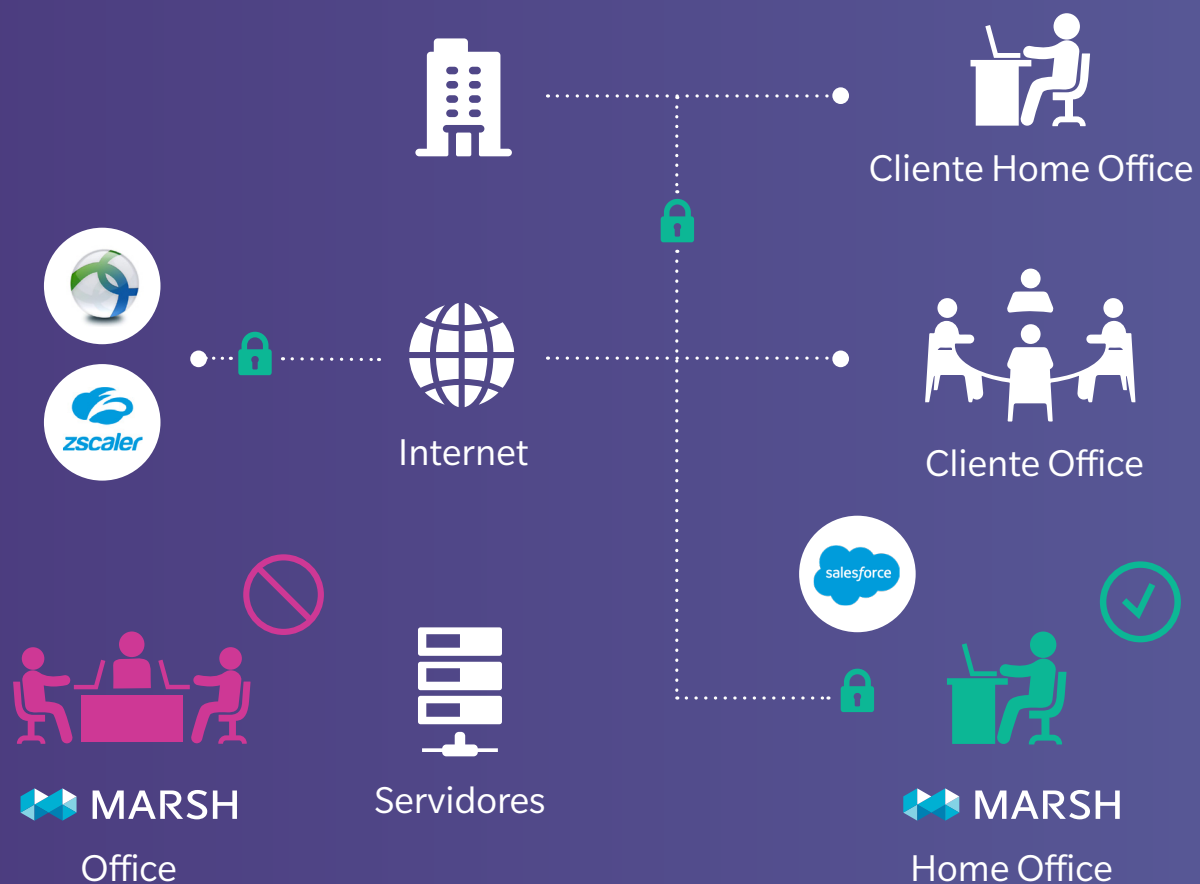
**O fluxo de atendimento de sinistros segue inalterado**, com exceção do agendamento de vistorias nas oficinas e de patrimonial, realizadas virtualmente, com fotos e vídeos a fim de evitar os deslocamentos.



**Criamos um comitê com as lideranças das áreas de Sinistros, Placement, Specialties e Resseguros para alinhar as recomendações aos clientes**, ampliar as negociações com as seguradoras e avaliar os impactos no dia a dia nas negociações das apólices. virtualmente, com fotos e vídeos a fim de evitar os deslocamentos.

# PORQUE NÃO PARAMOS?

A tecnologia nos permite estar próximos de você



Ferramentas de apoio à gestão remota de negócios



**Videoconferência Atendimento remoto.** Ele fornece um serviço de conferência remota que combina videoconferência, reuniões online, bate-papo e colaboração móvel.



**CRM que nos auxilia em nossas tarefas diárias,** envio das nossas comunicações e convites dos webinars sobre o covid-19 e outros temas.



**Cisco AnyConnect VPN & Zscaler - ZPA** Plataformas de acesso remoto com protocolos de segurança que garantem o atendimento aos acordos de confidencialidade e segurança da informação de nossos clientes.

**Outras ferramentas que utilizamos**

**MARSH CONNECT**

PLACE  
**MAP**

# SUA EMPRESA ESTÁ PREPARADA PARA OS IMPACTOS DO COVID-19?

As organizações devem revisar suas estratégias de resiliência e gerenciamento de crises e se preparar para os impactos que essa pandemia terá.



**Esse acompanhamento visa apoiar nossos clientes na definição de estratégias que lhes permitam continuar suas operações críticas** com o menor impacto possível e não se destina a especular sobre as causas e origens do vírus, nem sobre a maneira como isso se comportará globalmente.

**Nossos serviços são baseados em nossa larga experiência de gerenciamento de continuidade de negócios**, permitindo que sua organização realize um diagnóstico rápido e eficaz de seus recursos na ocorrência do evento e defina planos de continuidade de operações ágeis para responder a ele.








# A MARSH ESTÁ AQUI PARA AJUDAR






## Pessoas

Indisponibilidade da equipe:

-  Colaboradores / familiares doentes
-  Restrições do governo
-  Isolamento social obrigatório


## Cadeia de abastecimento

Os fornecedores estarão na mesma situação que você:

-  Indisponibilidade de colaboradores / fornecedores
-  Fechamento de fronteiras
-  Proibição de embarque / desembarque, afetando todas as cadeias de suprimentos


## Ativos

As instalações permanecerão intactas, no entanto:

-  Decisões governamentais ou suas próprias políticas de responsabilidade e gerenciamento de riscos em situação de pandemia implicarão na não utilização destes locais

## Tecnologia

A tecnologia não terá um impacto direto da pandemia, no entanto:

-  Estratégias de resposta para a continuidade da equipe limitarão as capacidades dos serviços de tecnologia

# CONSULTORIA DE RISCOS PARA O COVID-19

1

- Inspeções de riscos patrimoniais e ambientais continuam se liberadas por parte do cliente.
- Priorização de inspeções onde não há necessidade de transporte aéreo e com curto prazo para a renovação.
- Para outros casos estamos fazendo uma coleta de informações via Zoom (será emitido um relatório prévio) e, quando a situação normalizar, faremos a inspeção e o relatório completo.



**Inspeções**



**Informativos**



**Crises e Contingência**

2

- Estamos auxiliando a gestão da crise covid-19 através de informativos aos nossos clientes pelas nossas mídias sociais.

3

- Desenvolvemos um trabalho de crise e contingência para auxiliar os clientes durante a gestão da pandemia.



CENTRO DE RECURSOS COVID-19

# Prepare seu negócio para responder e se recuperar do coronavírus

Nossos especialistas oferecem a você as melhores recomendações para proteger seu negócio de maneira integral.

SAIBA MAIS ► [www.marsh.com.br](http://www.marsh.com.br)

A informação contida nesta publicação baseia-se em fontes que consideramos como confiáveis, mas não representamos nem garantimos a sua precisão. A Marsh não faz representações ou garantias, explícitas ou implícitas, com relação à aplicação dos termos de apólice ou condição nanceira ou de solvência de seguradoras ou resseguradores. Declarações relativas a assuntos scais, contábeis e legais são observações gerais baseadas unicamente em nossa experiência como corretora de seguro e consultora de risco e não devem ser tomadas como parecer legal, scal ou contábil, que não temos autorização para fornecer. Quaisquer assuntos relativos a essas questões deverão ser objeto de consulta junto a seus advogados ou contadores. A Marsh faz parte do grupo das empresas Marsh & McLennan Companies, incluindo Guy Carpenter, Mercer, e Oliver Wyman Group (incluindo Lippincott e NERA Economic Consulting). Esse documento ou qualquer parte de informação nele contida não poderá ser copiado ou reproduzido sob nenhuma forma sem a permissão da Marsh Inc., salvo no caso de clientes de qualquer uma das empresas da Marsh & McLennan Companies que usarem este relatório para ns internos, contanto que esta página seja incluída em todas as cópias ou reproduções. Copyright Marsh LLC 2016. Todos os direitos reservados. No Compliance 003/2020.