

17 maart 2020

MS Amlin en Covid-19

Geachte,

Nu de situatie met betrekking tot Covid-19 snel evolueert, willen wij u gerust stellen over de voorzorgsmaatregelen die we nemen om enerzijds onze werknemers, onze klanten en partners te beschermen en anderzijds onze dienstverlening te waarborgen.

Onze bedrijfscontinuïteitsplannen zijn ontworpen om ervoor te zorgen dat we flexibel blijven en laten ons toe te reageren op bedreigingen en problemen, ongeacht de vorm die ze aannemen. Onze paraatheid voor Covid-19 is niet anders.

Wij blijven operationeel

Onze medewerkers kunnen zowel thuis als op andere locaties efficiënt werken. Zeer recent hebben we uitgebreide stresstests uitgevoerd in onze belangrijkste entiteiten om de integriteit van onze technologie te waarborgen. Onze operationele effectiviteit werd niet aangetast wanneer een groot aantal medewerkers op afstand werkt. De tests waren succesvol en we zijn er van overtuigd dat we zelfs voor een langere periode zo dicht mogelijk bij “business as usual” kunnen opereren.

Operationele wijzigingen

- De medewerkers van de kantoren in België (en de meeste van onze kantoren wereldwijd) werd gevraagd om **vanaf 17 maart thuis te werken**. Telefoons worden doorgeschakeld, onze medewerkers blijven toegang hebben tot onze systemen. U kunt onze medewerkers bereiken via hun gebruikelijke contactgegevens;
- **Verplaatsingen en externe meetings worden afgeraden**. Wij vragen onze medewerkers om zoveel mogelijk alternatieven te gebruiken zoals Webex en telefonische meetings;
- **Wij zullen geen evenementen, seminaries of beurzen bijwonen**. Alle evenementen die wij gepland hadden worden geannuleerd.

Wij hebben maatregelen genomen om onze dienstverlening te waarborgen en tijdig in te grijpen wanneer er zich toch problemen zouden voordoen. Zo communiceren onze teams via Whatsapp groepen en zijn er regelmatig overlegmeetings via Webex gepland.

Wat verandert er voor u?

Wij proberen onze diensten zo in te richten dat er zo weinig mogelijk verandert in de manier waarop u gewoon bent met ons samen te werken. Wij wijzen u echter graag op een aantal kleine aanpassingen:

- Indien een medewerker afwezig is en u hem of haar telefonisch probeert te bereiken zal er mogelijk geen antwoord komen, omdat automatische doorschakeling van de telefoon niet meer werkt wanneer een telefoonnummer afgeleid wordt. In dat geval kunt u **een collega bereiken door rechtstreeks naar zijn of haar nummer te bellen**;
- In dezelfde optiek zouden wij u willen vragen enkel **persoonlijke telefoonnummers te gebruiken** en geen algemene nummers.
- Om te vermijden dat documenten niet bij ons aankomen wanneer de post niet meer zou werken raden wij aan om **documenten per mail te sturen** in plaats van met de post.
- Wij zullen de documenten voor uw klanten met betrekking tot incasso maatschappij aan u bezorgen, samen met de normale documenten die voor u bestemd zijn. Wij vragen u om **de documenten die bestemd zijn voor uw klant door te sturen**.

Preventie-advies

Nu vele bedrijven hun activiteit al hebben onderbroken of dit de komende periode dreigen te moeten doen, hebben onze Risk Engineers een aantal nuttige tips op een rijtje gezet om bedrijfsgebouwen te beschermen tegen brand en diefstal in geval van bedrijfsstilstand of –sluiting. U kunt deze tips [hier](#) consulteren. Aarzel niet om dit document ook aan uw klanten over te maken.

Vervolgstappen

Wij blijven waakzaam en wij zijn ons er van bewust dat de situatie en nationale richtlijnen snel kunnen evolueren.

Wij houden u via mail verder op de hoogte mocht de situatie veranderen. Als u in de tussentijd verdere vragen heeft, aarzel dan niet om contact op te nemen met uw gebruikelijke contactpersoon bij MS Amlin.

Met vriendelijke groeten,

Rudy Benmeridja

Chief Executive Officer

MS Amlin Insurance SE