

17 mars 2020

MS Amlin et Covid-19

Que s'est-il passé jusqu'à présent ?

Suite à l'évolution rapide de la situation concernant le Covid-19, nous voulons vous informer des mesures que nous mettons en place pour protéger nos employés, notre intégrité opérationnelle, nos clients et partenaires.

Nos plans de continuité des activités sont conçus pour garantir que nous restions flexibles et réactifs face aux menaces et aux problèmes, quels que soient la forme ou le chemin qu'ils prennent. Notre préparation au Covid-19 n'est pas différente.

Nous restons opérationnels

Notre personnel est capable de travailler efficacement soit à domicile, soit sur d'autres sites en cas de nécessité.

Très récemment, nous avons mené des tests de résistance dans nos principaux centres opérationnels afin d'assurer l'intégrité de notre technologie, ainsi que notre efficacité opérationnelle ne soit pas compromise par le fait qu'un grand nombre de nos employés travaillent à distance. Ces tests ont été une réussite et nous sommes confiants que nous serons en mesure de fonctionner en maintenant nos capacités de services, même à plus long terme.

Changements opérationnels

Jusqu'à nouvel ordre, nos employés ont reçu les directives suivantes :

- **Les déplacements et réunions externes ne sont pas recommandés.** Nous demandons à nos employés d'utiliser d'autres alternatives dans la mesure du possible, tels que Webex et les appels vidéo.
- Nos employés des bureaux en Belgique (ainsi que la plupart de nos bureaux dans le monde) sont invités à **travailler à domicile à partir du mardi 17 mars**. Leurs téléphones sont transférés, nos employés continueront à avoir accès à nos systèmes. Vous pouvez contacter nos collaborateurs via leurs coordonnées habituelles.
- Nous n'assisterons à aucun événement, séminaire ou exposition. **Tous les événements que nous avons planifiés seront annulés**

Nous avons pris des mesures pour assurer nos services et pour intervenir en temps opportun si des problèmes surgissent encore. Par exemple, nos équipes communiquent via des groupes Whatsapp et nous avons planifié des réunions de consultation régulières via Webex.

Qu'est ce qui change pour vous ?

Nous essayons de maintenir nos services de façon à ce qu'il y ait le moins de changement possible à la façon dont vous travaillez avec nous. Cependant, nous aimerions attirer votre attention sur un certain nombre d'ajustements mineurs :

- Si un employé est absent et que vous essayez de le joindre par téléphone, il se peut qu'il n'y ait pas de réponse, parce que le renvoi automatique s'arrête lorsqu'un numéro de téléphone est dérivé. Dans ce cas, **vous pouvez joindre un collègue en appelant sa ligne directe;**
- De la même façon, nous vous demandons de **n'utiliser que des numéros de téléphone personnels et non des numéros généraux.**
- La situation peut évoluer rapidement. Afin d'éviter la perte de documents et au cas où la poste serait à l'arrêt, **nous vous recommandons d'envoyer les documents par mail plutôt que par la poste.**
- Nous vous remettons tous les documents pour vos clients concernant la société de recouvrement, ainsi que les documents normaux qui vous sont destinés. Nous vous demandons **de transmettre à vos clients les documents qui leur sont destinés.**

Conseils de prévention

Maintenant que de nombreuses entreprises ont déjà interrompu ou risquent d'interrompre leurs activités dans la période à venir, nos ingénieurs de risque ont dressé un certain nombre de conseils utiles pour protéger les immeubles des entreprises contre les incendies et les vols en cas d'interruption ou de fermeture d'une entreprise. Vous pouvez consulter le document "Prévention en cas d'arrêt d'exploitain" sur la page [Incendie](#) de notre site web sous la rubrique document downloads. N'hésitez pas à transmettre ce document à vos clients.

Prochaines étapes

Nous restons vigilants et nous sommes conscients que la situation et les directives nationales peuvent évoluer rapidement.

Nous vous tiendrons au courant par courriel de l'évolution de la situation. Entre-temps, n'hésitez pas à contacter votre personne de contact habituelle au sein de MS Amlin si vous avez la moindre question.

Cordialement,

Rudy Benmeridja
Chief Executive Officer
MS Amlin Insurance SE