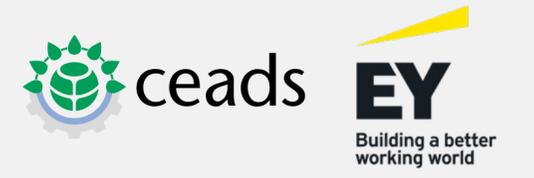




CONECTANDO EMPRESAS CON ODS



LA VOCACIÓN DE PROTEGER SE PUEDE COMPARTIR. ZURICH ARGENTINA CONTINÚA EL PROCESO DE ADAPTACIÓN DE SUS OPERACIONES Y ACCIONES HACIA LA COMUNIDAD, SUS COLABORADORES Y SU ECOSISTEMA DE VALOR ANTE EL CONTEXTO CRÍTICO DE COVID-19



Objetivo

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.



ODS Conexos:

- ODS 2** Hambre Cero
- ODS 3** Salud y bienestar



Orientación:

- Business Continuity
- Comunidad



Tipo de Iniciativa

Política empresarial



Localización:

- A nivel nacional, y en particular en las localidades en las que Zurich tiene presencia institucional, ya sea mediante oficinas propias o de atención comercial

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 8.1 Mantener el crecimiento económico per capita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.

Meta 8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con

discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Meta 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.



Palabras Clave:

sustentabilidad, crecimiento económico, trabajo seguro, salud y bienestar, confianza

RESUMEN EJECUTIVO

En función del contexto global y en línea con la estrategia de sustentabilidad de Zurich, desarrollamos un plan estratégico con el fin de acompañar a la comunidad durante la pandemia en nuestro país, protegiendo el negocio de la compañía y de los canales de distribución –con derrame en proveedores externos- en un marco de seguridad laboral para nuestros colaboradores y de bienestar y cercanía para nuestras audiencias.

Cumplimos con los objetivos propuestos preservando el negocio, brindando un trabajo seguro a nuestros empleados y promoviendo la salud y el bienestar de nuestras audiencias. Nos transformamos adoptando un modelo de negocio digital cercano y que impulsa la confianza en la sociedad digital.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Como aseguradora, nuestro rol es clave para el crecimiento económico. En línea con la estrategia de sustentabilidad de Zurich, implementamos un plan estratégico para acompañar a la comunidad durante la pandemia, protegiendo el negocio y su cadena de valor en un marco de seguridad laboral para nuestros colaboradores y de bienestar y cercanía para nuestras audiencias. Incluye múltiples iniciativas en tres pilares: gente, ecosistema de valor y comunidad.

Adecuamos los procesos para avanzar a un modelo de negocios digital y en muy pocos días, pusimos a la compañía en un esquema de trabajo 100% remoto. Así, desde el 1° día de cuarentena el equipo Zurich trabaja en esta modalidad. Con un estilo de comunicación always on y, a través de distintas plataformas, se mantiene informados a los empleados y se los contiene con llamados telefónicos, grupos de WhatsApp y una activa comunidad de Workplace, como así también workshops, capacitación y otras acciones de comunicación. Se organizaron actividades lúdicas y recreativas con fines solidarios.

Renovamos nuestro modelo de negocio mediante un plan de

contención y gestión comercial online, capacitación, acciones de comunicación, entre otras. Co-creamos junto a nuestros canales de distribución el nuevo modelo de asesoramiento digital y les brindamos herramientas clave para que puedan seguir gestionando sus negocios y conteniendo a sus clientes, resultando un nivel de nuevos negocios de Vida igual o superior a la etapa pre-pandemia.

Llevamos adelante un plan de contención personalizado a nuestros asegurados y ofrecimos distintas alternativas para reorientar el valor de las pólizas sin resignar cobertura. Durante los primeros meses la contención a clientes ha sido una acción intensa de alrededor de 5000 contactos por día. Sumamos asistencias específicas para los segmentos de clientes acordes a nuevas necesidades como consecuencia del contexto y potenciamos procesos digitales. Respondimos a nuestros clientes con la calidad que nos distingue (los siniestros de hogar aumentaron un 50%, si bien los de auto tuvieron una menor frecuencia). Ratificamos que el virus Covid-19 (como así también el Dengue) está incluido dentro de la cobertura de las pólizas de vida en caso de fallecimiento y hospitalización. Ampliamos el alcance de la cobertura de

Enfermedad Grave y realizamos acciones de comunicación.

Continuamos con nuestros programas de inversión social con un enfoque digital y manteniendo el apoyo de Zurich a las ONGs con las que trabajamos. Los empleados y canales de distribución formaron parte de una campaña para donar alimentos y productos de higiene a personas en situación de vulnerabilidad afectadas por el Covid-19. Además, con el apoyo de la Z Zurich Foundation nos sumamos a la iniciativa #SEAMOSUNO.

Cumplimos con los objetivos propuestos promoviendo la salud y el bienestar de nuestras audiencias, preservando la continuidad del negocio de la compañía, los canales de distribución y proveedores, y brindando un trabajo seguro a nuestros empleados. Nos transformamos, adoptando un modelo de negocio digital cercano y que impulsa la confianza del cliente en la sociedad digital. Implementamos soluciones y servicios acordes a los requerimientos de un nuevo contexto, y contribuimos con el bienestar de poblaciones vulnerables.



Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

ESPACIO TEMPORALES

- Algunas de las barreras encontradas al momento de adaptar los procesos del negocio – que convertimos en una oportunidad para avanzar a nuestro modelo de negocio digital - fueron espacio temporales, por la urgencia ante un evento inesperado versus el tiempo que requiere la adaptación y la tecnología. Hemos tenido un resultado exitoso, en cuanto hemos atravesado una prueba desafiante: poner la compañía en un esquema de trabajo 100% remoto en tiempo récord.

SOCIOCULTURALES

- Respecto de nuestro programa de inversión social, inicialmente hubo que hacer frente a una barrera socio cultural ya que las múltiples acciones solidarias que lo integran eran mayormente presenciales. Se migró a un modelo digital de acuerdo con la viabilidad de cada programa y encontramos en las plataformas de donación virtual una alternativa para reemplazar el esquema vigente de recaudación.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

La transformación de nuestro modelo de negocios realizada en el corto plazo permanecerá más allá del contexto actual, ya que la crisis aceleró la implementación de cambios previstos. La sustentabilidad del negocio de la compañía es una contribución al crecimiento económico en el mediano plazo. Hemos preservado la continuidad del negocio de la compañía y de la cadena de valor, manteniendo el nivel de empleo correspondiente. El velar por el bienestar de las audiencias es un valor de la identidad de Zurich.

Contamos con múltiples indicadores de gestión que forman parte de nuestro tablero de control interno.

ALGUNOS DATOS DURANTE LA CUARENTENA:

- 100% de empleados en home office, desde el día 1 de

inicio de la cuarentena (20 de marzo).

- 99% empleados saludables, con muy pocos casos alcanzados por Covid-19 y se han recuperado. El Grupo Zurich brindó un beneficio especial para empleados y familiares que fueran hospitalizados por causa del Covid-19.
- 500.487 Clientes contactados. 322.539 mails proactivos con información por coberturas de auto, Hogar, Vida y Agro, con un ratio de apertura del 47,6%.
- Todos los procesos adecuados para su gestión remota.
- 50% aumentó el volumen de llamados de clientes al centro de atención durante los primeros 3 meses de cuarentena.

También se incrementó en un 50% la cantidad de mails recibidos de clientes con consultas.

- 20% aumentó el pedido de gestión sobre la cartera de Vida.
- 580 horas de Capacitación virtuales se dictaron a los canales de distribución para ayudarlos en la gestión del negocio virtual y adaptar su modelo de asesoramiento y venta a formato virtual.
- El negocio de vida mantuvo niveles de nuevos negocios pre pandemia, logrando un record en el mes de setiembre.
- En cuanto a siniestros hay en promedio una baja de ocurrencias, 35% menos vs. 2019. con cambio de mix de los riesgos.

“ Como aseguradora, nuestro rol es clave para el crecimiento económico. En línea con la estrategia de sustentabilidad de **Zurich**, implementamos un plan estratégico para acompañar a la comunidad durante la pandemia.

Alianzas Estratégicas

- *Privadas (Cadena de valor/Empresa par)*
- *Organizaciones de la sociedad civil*

Las iniciativas que integran nuestro plan estratégico se desarrollaron en conjunto con los empleados, socios estratégicos y proveedores externos de áreas como tecnología, comunicación, logística, etc. Las iniciativas de comunidad vinculadas a nuestro programa de inversión social contaron con la participación de la cadena de valor de la empresa (empleados, canales de distribución y profesionales y proveedores externos) y el apoyo de la Z Zurich Foundation de Suiza, junto a diversas ONGs locales y #SEAMOSUNO.

Anexo



ZURICH

LA VOCACIÓN DE PROTEGER SE PUEDE COMPARTIR

ZURICH CONTINÚA EL PROCESO DE ADAPTACIÓN DE SUS OPERACIONES Y ACCIONES HACIA LA COMUNIDAD, SUS COLABORADORES Y SU ECOSISTEMA DE VALOR, ANTE EL CONTEXTO CRÍTICO DE COVID-19

Nuestra Gente

- Home Office:** desde el primer día de cuarentena trabajamos 100% remoto.
- Comunicación always on:** tips para trabajar en casa, logros obtenidos durante el trabajo home office y recomendaciones para los equipos de cada área.
- Grupos de Whatsapp** para comunicarnos de forma inmediata.
- Newsletters:** información actualizada sobre los principales avances de la compañía.
- Campaña de Workplace:** para estar más cerca y conectados convocamos a compartir experiencias con el fin de desafiar a otros colegas y equipos.
- Acciones online:** nos sumamos a las iniciativas de la Z Zurich Foundation, para mantener vivo nuestro espíritu voluntario y conseguir, mediante actividades interactivas, donaciones para los sectores más vulnerables.
- Llamados de contención** por parte del equipo de Recursos Humanos.
- Webinars:** para impulsar el desarrollo de habilidades de trabajo remoto.
- LinkedIn learning:** más de 16.000 cursos online a disposición.
- Conectados:** encuentros virtuales con el CEO para interactuar y dialogar acerca de la situación actual.

Nuestro ecosistema de Valor

- Adecuación de los procesos para avanzar a un modelo de negocio digital.
- Plan de contención y gestión comercial** online para socios estratégicos.
- Capacitaciones virtuales** a la fuerza de ventas sobre herramientas para desarrollar el negocio.
- Newsletter:** información actualizada sobre las novedades del negocio.
- #LAPROTECCIÓNSECOMPARTE** desde el perfil de LinkedIn los productores compartieron publicaciones para co-crear el modelo de asesoramiento digital de Zurich.
- Digitalizamos el envío de solicitud de pólizas de vida** y modificaciones en cartera vigente.
- Sistema de autogestión en line.**
- Inspecciones digitales** para seguros nuevos de Auto, Hogar, Integral de Comercio y Consorcio.

Nuestra Comunidad

CON EL APOYO DE LA ZURICH FOUNDATION FORMAMOS PARTE DE LA INICIATIVA #SEAMOSUNO CON EL OBJETIVO DE ACERCAR ALIMENTOS Y PRODUCTOS DE HIGIENE A LOS MÁS AFECTADOS POR EL COVID-19.

- Mensajes y recomendaciones en nuestras redes sociales y sitio institucional** para evitar la propagación del Covid-19.
- SEGUROS DE VIDA**
 - Las pólizas de vida cubren el fallecimiento por causa de Covid-19 y Dengue. Además de contar con el beneficio de hospitalización.
 - La cobertura de Enfermedades Graves en Zurich Options se amplió** incluyendo 7 nuevas enfermedades cubiertas.
 - Asesoramiento profesional telefónico las 24hs:** contención psicológica y emocional, programas de bienestar y asesoramiento en temas impositivos.
- SEGUROS PATRIMONIALES**
 - Habilitación de medios de pagos no presenciales** para los clientes con pago no automático.
 - Asistencia de Auto, Hogar y Protección en la vía pública:** continúan operando con servicios de guardias y se incorporó la priorización del "servicio esencial".
 - Los clientes de Zurich Hogar tienen disponible un **servicio de asistencia técnica gratuito** para resolver dudas sobre el uso de sus dispositivos tecnológicos.
 - Programa de contención a clientes:** desarrollamos un plan para brindar una respuesta responsable acercando contención y alternativas para que continúen con sus planes de seguros.
 - Prórroga de la cobertura financiera** para seguros de Auto, Hogar, Integral de Comercio y Consorcio.
 - Quedaron suspendidos los aumentos de tasas de tarifas de auto.**



Esta iniciativa se presentó en el marco del programa "Conectando Empresas con ODS" desarrollado por CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2020