



## AXA Partners w obliczu koronawirusa COVID-19

Ze względu na nadzwyczajną sytuację, wywołaną przez koronawirus COVID-19, chcielibyśmy poinformować Państwa, że nasze świadczenia assistance są organizowane w trybie specjalnym.

AXA Partners, będąc w pełni profesjonalnym ubezpieczycielem oraz firmą assistance, wdrożyła wiele lat temu BCP (Business Continuity Plan), który zapewnia ciągłość działań w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych kryzysowych sytuacji. Jest to niezwykle ważne, szczególnie w obliczu zaistniałej epidemii koronawirusa, z którą mierzy się teraz cały świat. Nasz obecnie funkcjonujący plan obejmuje zarówno takie ryzyka jak pandemia czy utrata kluczowego personelu.

Plan BCP jest regularnie testowany pod ścisłym nadzorem AXA Partners według restrykcyjnych zasad. Regularnie wykonywany jest np. niezapowiedziany jednodniowy test wymagający uruchomienia operacyjnego rezerwowej lokalizacji tj. biura dla Pracowników Back Office oraz i call center dla Front Office, umożliwiającego zachowanie ciągłości działań.

Mając na uwadze nadzwyczajną sytuację, wywołaną przez koronawirus COVID-19, chcemy Państwa zapewnić, że podchodzimy do zaistniałej sytuacji w pełni profesjonalnie.

W tym celu:

- Pracownicy Front Office pracują obecnie w 3 lokalizacjach tj. w Warszawie, głównym budynku w Ostrawie oraz drugiej lokalizacji zapasowej w Ostrawie.
- Aby zabezpieczyć się na wypadek zamknięcia budynku głównego w Ostrawie przenieśliśmy część jej pracowników do rezerwowej siedziby.
- Wdrożyliśmy procedurę udostępniającą możliwość pracy z domu pracownikom Front Office, przy wykorzystaniu zintegrowanych rozwiązań tele-informatycznych. W zależności od rozwoju sytuacji będziemy zwiększać ilość pracowników pracujących w ten sposób.
- Znaczna część pracowników biurowych pracuje aktualnie zdalnie z domu.
- Powołaliśmy wewnętrzny zespół koordynujący plan BCP, który codziennie monitoruje sytuację oraz decyduje o kolejnych krokach i niezbędnych działaniach.



Ponadto praca naszej sieci Partnerów Usługodawców również objęta jest ścisłym nadzorem.

- Lokalna pomoc assistance w zakresie pomocy na drodze na terenie Polski zapewniana jest w trybie standardowym.
- Międzynarodowa pomoc – organizujemy i pokrywamy koszty holowania samochodu z zagranicy zgodnie z warunkami polisy.
- Repatriacja medyczna z zagranicy - jesteśmy w stanie zorganizować repatriację medyczną przy wykorzystaniu karetki dedykowanej do transportu pacjentów z chorobami zakaźnymi (w tym COVID-19) przy wykorzystaniu przeszkolonych i certyfikowanych załóg. Przed każdą repatriacją będziemy sprawdzać możliwość realizacji takiego transportu.

Dodatkowo chcemy Państwa zapewnić, że Wszystkie nasze procedury uwzględniają oczywiście aktualne zalecenia i ograniczenia rządowe.

Jednocześnie uprzejmie informujemy, że lokalne oddziały AXA Partners na świecie działają bez zakłóceń we wszystkich krajach, w tym m. in. we Włoszech, Hiszpanii czy Niemczech. Lokalne plany BCP są uruchomione i koordynowane na bieżąco.

W przypadku dodatkowych pytań prosimy o bezpośredni kontakt z Państwa Key Account Managerem, który w pełni pozostaje do Państwa dyspozycji.

Z wyrazami szacunku

Zarząd AXA Partners