

Santiago, 20 de marzo de 2020.
G.G/109

Señor
Joaquín Cortez Huerta
Presidente
Comisión para el Mercado Financiero
Presente

Ref.: Comunica información sobre continuidad operacional de
BICE Vida Compañía de Seguros S.A.

De mi consideración:

Por medio de la presente comunico a Usted que en relación con la lamentable progresión de contagiados por el COVID-19 que hemos presenciado en los últimos días, BICE Vida Compañía de Seguros S.A., ha tomado las siguientes acciones orientadas a la protección y cuidado de nuestros colaboradores, asegurados, beneficiarios y proveedores, considerando, en lo posible, la continuidad operativa de nuestro servicio.

A nivel de nuestros colaboradores, hemos identificado aquellos con vulnerabilidad especial al riesgo de contagio (por edad, embarazo o patologías determinadas) personas que han sido derivadas a sus hogares para que desempeñen sus labores a distancia y de forma digital, según sea posible.

En términos generales, se han separado los equipos, mediante turnos de trabajo, con la idea de rotar grupos, para que algunos trabajen desde sus hogares y otros en sus lugares habituales. Estas medidas se han tomado con gradualidad de tal manera de no alterar la continuidad del servicio y el estándar que otorgamos a nuestros asegurados y beneficiarios, medidas que por cierto están en constante evaluación dada las circunstancias y las instrucciones de la autoridad.

Se han fortalecido los protocolos de higiene y limpieza de nuestras instalaciones, ejecutándose medidas concretas tendientes a minimizar los riesgos de contagio y manteniendo una política comunicacional interna de información con recomendaciones para prevenir el COVID-19.

Se ha informado a nuestros asegurados y beneficiarios el uso de los canales digitales (página web, www.bicevida.cl, APP BICE VIDA, Sucursal Virtual) para todo tipo de consultas, reclamos, denuncia de siniestros, etc., y de la plataforma telefónica de servicio al cliente, teléfono 800 2020 22.

Nuestra casa matriz y sucursales se encuentran abiertas y disponibles, considerando todas las restricciones que se están viviendo, especialmente aquella referidas a la cantidad de colaboradores presentes, según lo señalado anteriormente. Todo cambio a este respecto será debidamente informado.

Dado lo excepcional de lo que estamos viviendo, hemos activado el Comité de Crisis con la finalidad de enfrentar de manera coordinada todos aquellos desafíos que las circunstancia originadas por COVID-19 nos presentará.

Saluda cordialmente a usted,


Andrés Varas Greene
Gerente General


RSS/RSMV