

# Aumento da conformidade regulatória para o grupo de seguros

*Zurich Group Germany* consolida os seus arquivos de documentos com a Iron Mountain, permitindo a padronização de processos com segurança e aprimora a conformidade regulatória do grupo.

“ Como parceira de serviços de suporte, a Iron Mountain tem feito um ótimo trabalho. Seu apoio contínuo é fundamental para nós. ”

**Raphael Lamskemper**, Head de Logística de Documentos, Alemanha, Zurich Service GmbH.

## CLIENTE

*CO Zurich Group Germany* faz parte do *Zurich Insurance Group* mundial. Com receita de prêmios da apólice – dinheiro proveniente da apólice de seguros – de aproximadamente 6,1 bilhões de euros (2012), investimentos de mais de 31 bilhões de euros e quase 6.000 funcionários, o Zurich é uma das empresas de seguros líderes na Alemanha.

Ela oferece os melhores e mais inovadores serviços de seguros, pensões e soluções de gerenciamento de riscos em uma única fonte.

Com foco na alta qualidade e na orientação individual ao cliente, a *Zurich Service GmbH* administra a operação de suporte central do *Zurich Group Germany*.

## DESAFIO

Embora o *Zurich Group Germany* tenha operado um sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos e de fluxo de trabalho por muitos anos, ainda possui um extenso arquivo de documentos antigos em papel. Para atender aos requisitos estatutários e regulamentares, é necessário manter a salvo alguns desses documentos, principalmente, contratos de seguro e quaisquer documentos gerados em apoio a indenizações de seguro.

Historicamente, os arquivos físicos de documentos eram armazenados em oito centros de serviços de Zurique e em quatro outros locais de armazenamento externo em toda a Alemanha. Porém, com a racionalização planejada dos centros de serviços e a adoção de um novo fluxo de trabalho padronizado e centralizado, os arquivos legados – antigos – tiveram que ser armazenados em um novo local.

Raphael Lamskemper, Head de Logística de Documentos, da *Zurich Service GmbH*, na Alemanha, explica que, “o nosso intuito era centralizar os arquivos de documentos e

**DESAFIO:** terceirizar, consolidar e centralizar os arquivos de documentos de centros de serviços distribuídos pela Alemanha.

**SOLUÇÃO:** serviço unificado de gerenciamento de registros com um sistema customizado de pedidos baseado em e-mail e destruição segura de arquivos obsoletos.

**VALOR:** um processo de arquivamento seguro que melhora a recuperação de arquivos em papel com acesso integrado de uma única fonte.



*padronizar esse processo em toda a organização. Os planos de logística e armazenamento precisavam garantir a segurança e permitir a recuperação rápida e precisa dos arquivos quando necessário”.*

O *Zurich Group Germany* lançou uma licitação para possíveis prestadores de serviços de gerenciamento de registros para a consolidação e armazenamento externo de seus arquivos em papel. Então, a *Iron Mountain* surgiu como a vencedora da licitação.

Raphael Lamskemper afirma: *“Nossos especialistas auditaram as instalações da Iron Mountain, incluindo processos, segurança e proteção contra incêndio. Ela atendeu todos os nossos requisitos, além de apresentar uma proposta rentável para nós”.*

“ Ao selecionar um fornecedor de serviços, um dos aspectos mais importantes foi a qualidade do serviço. A *Iron Mountain* tem um desempenho ótimo e atende ao nível de serviço exigido para nossa satisfação. ”

**Raphael Lamskemper**, Head de Logística de Documentos, Alemanha, *Zurich Service GmbH*.

## SOLUÇÃO

O exercício de levantamento e consolidação de arquivos foi realizado durante treze meses e envolveu uma equipe de projeto da *Iron Mountain*. Os arquivos armazenados pelo *Zurich* em prateleiras abertas foram catalogados e embalados.

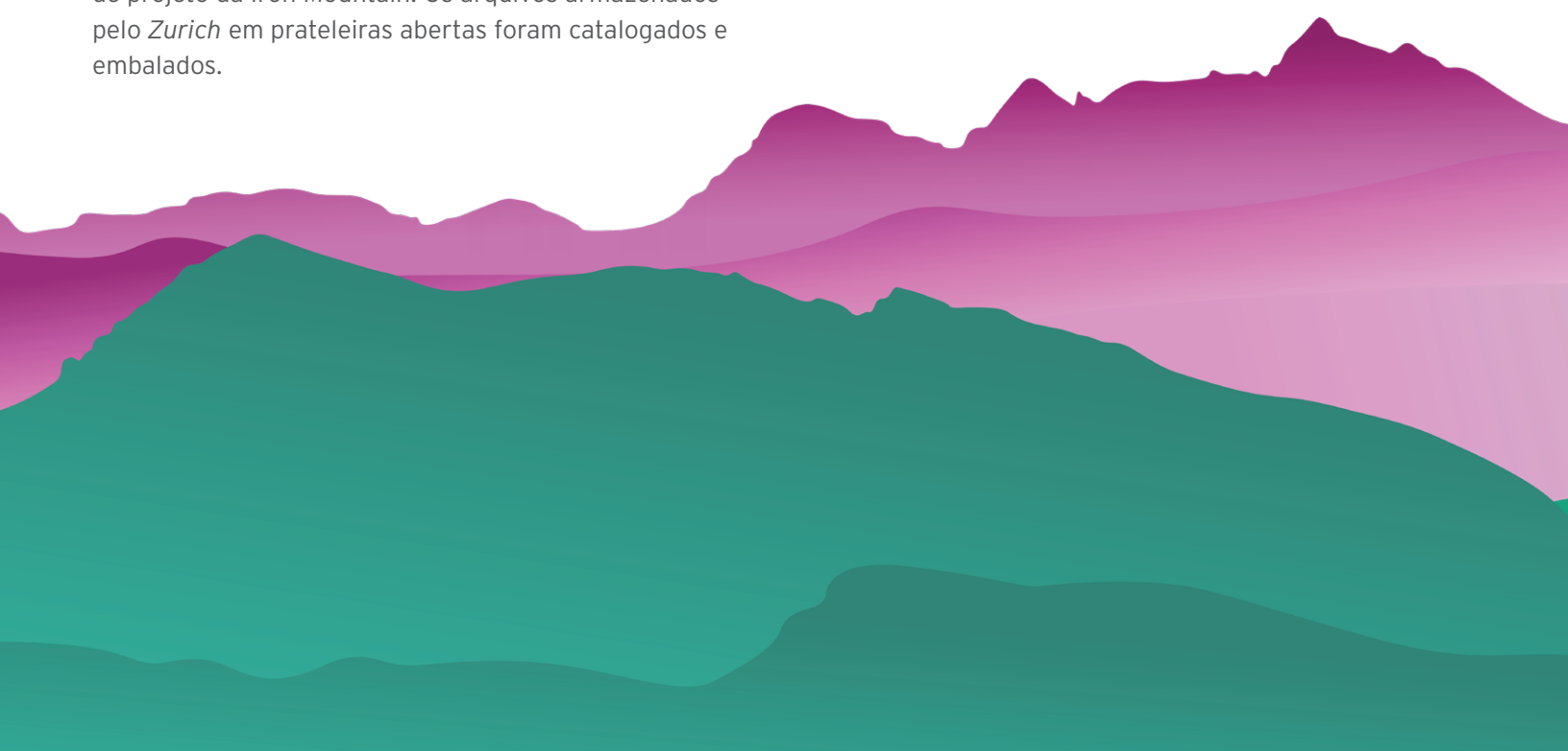
Cada caixa de arquivos recebeu um código de barras exclusivo sendo registrada no sistema de gerenciamento de registros da *Iron Mountain*. Para arquivos previamente embalados, os códigos de barras foram alocados e cruzados com os registros internos de conteúdo do *Zurich Group Germany*.

A *Iron Mountain* trabalhou com o *Zurich Group Germany* para desenvolver um sistema customizado de pedidos que permite que qualquer funcionário faça uma solicitação de recuperação via e-mail. Esses pedidos fluem diretamente para o sistema de gerenciamento de arquivos da *Iron Mountain* a fim de serem processados.

O período padrão de retenção de arquivos é de dez anos, conforme o *Deutsches Handelsgesetzbuch – HGB* (Código Comercial Alemão), mas alguns documentos vitais têm períodos de retenção mais longos ou até mesmo indefinidos.

Para otimizar os custos, apenas os documentos vitais e aqueles que provavelmente precisarão ser recuperados são identificados e colocados no armazenamento padrão, enquanto os designados como inativos são enviados para o armazenamento profundo.

Para os arquivos no armazenamento padrão, o nível de serviço acordado é processar solicitações de recuperação dentro de 24 horas para entrega no dia seguinte por um mensageiro por meio da sala de correspondência de algum escritório requerido do *Zurich Group Germany*. Normalmente, cerca de 300 solicitações de recuperação de arquivos são processadas todos os meses.



Raphael Lamskemper confirma: *“Ao selecionar um fornecedor de serviços, um dos aspectos mais importantes foi a qualidade do serviço. A Iron Mountain tem um desempenho ótimo e atende a um nível de serviço exigido para a nossa satisfação”.*

Os arquivos que atingem a data de retenção designada são sinalizados para o *Zurich Group Germany* em um relatório rotineiro. A empresa estende o período de retenção ou autoriza a destruição segura, organizada pela Iron Mountain, além de usar um processo sustentável que considera a legislação de proteção de dados.

Como evidência para fins de conformidade regulatória, a Iron Mountain fornece ao *Zurich Group Germany* um certificado de destruição para confirmar que o procedimento foi seguido com segurança.

## VALOR

Ao escolher a Iron Mountain para o armazenamento externo de seus arquivos, o *Zurich Group Germany* conseguiu liberar acomodações, redirecionar recursos internos e padronizar o processo de arquivamento em toda a empresa, melhorando a disponibilidade dos arquivos por meio do acesso integrado de uma única fonte.

Atualmente, a Iron Mountain mantém cerca de 85.000 caixas de documentos contendo mais de dois milhões de arquivos para o *Zurich Group Germany*, todos catalogados em um inventário centralizado. Isso equivale a cerca de 148.000 pés cúbicos de capacidade de armazenamento ou aproximadamente 42 quilômetros lineares de arquivos.

Com o respaldo da Iron Mountain, o *Zurich Group Germany* acredita que pode demonstrar a conformidade regulatória com requisitos estatutários e regulamentares (inter) nacionais, como HGB, Sarbanes-Oxley e Basiléia II/Basiléia III.

Isso é reforçado pelas auditorias das instalações da Iron Mountain, conduzidas por oficiais de proteção de dados do grupo Zurich para verificar a aplicação contínua dos processos e procedimentos acordados, dispositivos de segurança e a confidencialidade dos registros.

Cinco anos após a nomeação inicial da Iron Mountain como sua terceirizada de arquivo central, o *Zurich Group Germany* demonstrou sua satisfação com o serviço ao confirmar a extensão do contrato por mais cinco anos, até 2018. Raphael Lamskemper conclui: *“Como parceiro de serviços de suporte, a Iron Mountain realiza um ótimo trabalho. Seu apoio contínuo é fundamental.”*



800.899.IRON | [ironmountain.com](https://www.ironmountain.com)

### Sobre a Iron Mountain

A Iron Mountain Incorporated (NYSE: IRM), fundada em 1951, é líder global em serviços de armazenamento e gerenciamento de informações. Com a confiança de mais de 220.000 organizações no mundo todo e uma rede imobiliária de mais de 85 milhões de pés quadrados em mais de 1.400 instalações localizadas em mais de 50 países, a Iron Mountain armazena e protege bilhões de ativos de informação, incluindo informações críticas de negócios, dados altamente confidenciais e artefatos culturais e históricos. Fornecendo soluções que incluem armazenamento seguro, gerenciamento de informações, transformação digital, destruição segura, bem como centros de dados, armazenamento e logística de arte e serviços em nuvem, a Iron Mountain ajuda as organizações a reduzir custos e riscos, cumprir as regulamentações, recuperar-se de desastres e possibilitar uma maneira mais digital de trabalhar. Visite [www.ironmountain.com](https://www.ironmountain.com) para obter mais informações.

© 2023 Iron Mountain Incorporated. Todos os direitos reservados. Iron Mountain e o desenho da montanha são marcas registradas da Iron Mountain Incorporated nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas comerciais e marcas registradas são de propriedade de seus respectivos donos.