



# L'intervista

## La svolta di Alpitour World Sicuro

### Il “sinistro” va online

La denuncia del sinistro? Si fa on-line. Internet sempre più al servizio dei turisti: ci si prenota l'albergo, ci si noleggia la macchina, ci si sceglie il menù per la cena e, da oggi, ci si compila la propria denuncia dei sinistri subiti in vacanza. Il servizio, innovativo, lo offre il gruppo Alpitour all'interno del pacchetto assicurativo Alpitour World Sicuro. Ce lo presenta Maurizio Baino, responsabile commerciale dell'area Assicurazioni: «Si tratta di un sistema interattivo che permette al cliente o all'agenzia di viaggi di denunciare il sinistro direttamente sui siti internet di AlpitourWorld e su Easy Book, il sistema di prenotazione di Alpitour World».

**Che vantaggi ne conseguono?**

«Il servizio permette alla compagnia di registrare contestualmente la pratica migliorandone la tempistica di gestione. Consente inoltre al cliente di disporre sia di tutte le informazioni utili per il sinistro sia di un aiuto immediato e automatico nell'identificazione della garanzia assicurativa riferita alla tipologia di evento».

**Anche perché, in effetti, si è spesso un po' in difficoltà con questo tipo di procedure.**

«La difficoltà nasce dalla poca dimestichezza che le agenzie di viaggio e ancor più i clienti finali hanno con regole e clausole assicurative. Così, dopo aver sentito il trade, ci siamo convinti della necessità di semplificare la gestione delle pratiche di rimborso mediante la



creazione di un nuovo strumento, più interattivo. La denuncia on-line è nata proprio con lo scopo di agevolare l'assicurato in un momento sicuramente non gradevole che, in alcuni casi, coincide con la rinuncia forzata al viaggio».

**Da chi può essere effettuata la denuncia?**

«Sia dal cliente assicurato che dall'agenzia di viaggio. Nel caso in cui sia l'agenzia ad attivarla, e la stessa abbia fornito l'indirizzo e-mail dell'assicurato, quest'ultimo riceverà via e-mail la comunicazione e la conferma di apertura del sinistro, con precisi riferimenti e la conseguente possibilità di verificarne lo stato sull'apposito sito».

**Quali tempistiche di risposta e di chiusura del sinistro vengono garantite con la nuova procedura?**

«Il servizio porterà ad una significativa riduzione dei tempi di risposta e di liquidazione, che potrà essere ulteriormente ottimizzata grazie al sistema di trasmissione dei documenti necessari scansionati. Già oggi, comunque, il sinistro viene mediamente liquidato entro sette giorni dal ricevimento della documentazione necessaria».

**E chi ha poca confidenza con il web?**

«La centrale operativa dell'assicurazione è a

## «Già oggi, la liquidazione avviene in 7 giorni»

disposizione del cliente 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Il servizio online offre semplicemente vantaggi aggiuntivi quali il minore scambio di materiale cartaceo, il riscontro via mail dell'apertura del sinistro e la possibilità di attingere tutte le informazioni necessarie in tempo reale, evitando al cliente inutili lungaggini telefoniche e cattive interpretazioni sulle regole del contratto. Altro vantaggio non indifferente, il sistema consente la velocizzazione dei tempi di rimborso. Infine, ultimo ma non per importanza, la denuncia on-line tutela il rapporto tra l'agenzia di viaggio e il proprio cliente: la gestione rapida di una pratica di rimborso, infatti, non può che rafforzare la fidelizzazione del cliente».

Sebastiano Giordani



Maurizio Bainsi

“**E' un sistema interattivo che permette al cliente o all'adv di denunciare il sinistro sui siti internet Alpitour World**”

## «Il servizio porterà ad una riduzione dei tempi di risposta e di liquidazione»



## Case History

# Le polizze assicurative di Alpitour

Il servizio di denuncia on-line, attualmente in fase di start-up, andrà ad integrare il pacchetto assicurativo Alpitour World Sicuro. Un sistema di pronto intervento che, negli ultimi tre anni, è stato chiamato all'opera direttamente per circa 50 mila casi, il 45% dei quali riguardanti l'assistenza alla persona e i rimborsi di spese mediche in tutto il mondo. Il pacchetto, come spiega Antonio Zezza, responsabile area Assicurazioni Alpitour World, propone al cliente molteplici tipologie di prodotto: «I passeggeri dei viaggi Alpitour World Sicuro dispongono automaticamente, tranne rare eccezioni, di una serie di coperture riservate alla protezione e all'assistenza alla persona. I servizi sono coordinati dalla centrale operativa di Europ Assistance, attiva 24 ore su 24 e pronta a rispondere a qualsiasi

richiesta di intervento». Le principali garanzie offerte riguardano la consulenza medica telefonica, la segnalazione di un medico specialista all'estero, l'assistenza infermieristica, il trasporto sanitario, il rientro dell'assicurato convalescente e dei familiari, il viaggio di andata e di ritorno di un familiare per assistere l'assicurato, il prolungamento del soggiorno, il trasporto della salma. E ancora, la trasmissione di messaggi urgenti a persone, l'anticipo di denaro per spese di prima necessità o cauzioni, il reperimento di legali e la disponibilità di interpreti all'estero, la protezione delle carte di credito, il rimborso dei danni derivanti dalla rottura o dalla perdita del bagaglio in seguito a incidenti, furti o alla mancata riconsegna da parte del vettore aereo. Le coperture sono inoltre estese al reintegro delle

spese per acquisti di prima necessità, sostenute a seguito di oltre 12 ore di ritardata consegna del bagaglio da parte del vettore aereo. Ampio e dettagliato il capitolo riguardante le spese mediche: a seguito di infortunio o di malattia dell'assicurato durante il viaggio sono coperti il trasporto al centro medico più vicino, il ricovero ospedaliero, l'intervento chirurgico, le spese farmaceutiche e ospedaliere, le cure dentarie urgenti e le cure ricevute entro 30 giorni dal rientro dal viaggio. A completamento delle coperture automaticamente incluse nei pacchetti viaggio, Alpitour World Sicuro mette a disposizione la possibilità di sottoscrivere in forma facoltativa un'ampia gamma di integrazioni assicurativa. Di seguito i principali prodotti.

## Top Booking Plus

*E' un pacchetto riservato alla protezione del valore economico del viaggio. Qualora prima della partenza dovesse insorgere la necessità di annullare o modificare la prenotazione per qualsiasi motivo, la polizza interviene garantendo il rimborso delle penali applicate.*

*Agevolazioni anche nel caso in cui il cliente debba interrompere il viaggio anticipatamente, con il rimborso del costo delle prestazioni a terra per il periodo di vacanza non usufruito e l'organizzazione del rientro dell'assicurato, dei suoi familiari o di uno dei compagni di viaggio.*

## Top Drive

*Si tratta di un pacchetto appositamente studiato per i viaggi effettuati con un veicolo di proprietà. Le principali garanzie riguardano il soccorso stradale, il depannage, l'autovettura in sostituzione, le spese d'albergo, di rientro o per il proseguimento del viaggio*

*qualora il veicolo rimanesse immobilizzato per guasto, incidente, incendio o furto. E ancora, il recupero del veicolo riparato o ritrovato dopo furto o rapina, e un autista a disposizione a seguito di infortunio, malattia o ritiro della patente.*

## Top Ski

*Si tratta di un pacchetto studiato appositamente per le vacanze invernali. Le garanzie prestate riguardano la responsa-*

*bilità civile verso terzi, gli infortuni e il rimborso dello ski pass in caso di rientro anticipato.*

## Top Health

*E' una copertura rivolta a chi ha la necessità di disporre di un massimale elevato per i casi di ricovero ospedaliero o day hospital.*

*Garantisce un rimborso fino a 100 mila euro in tutto il mondo.*