

EUROP ASSISTANCE

Nel 2019 l'azienda ha lavorato sull'offerta Travel Protection nella Formula Base e nella Formula Top, che è l'assistenza sanitaria illimitata

Quali sono le novità e le caratteristiche del prodotto per il turismo della vostra compagnia?

Erika Delmastro, head of travel product line. «Europ Assistance continua a lavorare sul prodotto dedicato esclusivamente alle adv e pensato a quattro mani con loro. Nel 2019 abbiamo lavorato sull'offerta Travel Protection nella Formula Base e nella Formula Top, che è l'assistenza sanitaria illimitata nel rimborso delle spese mediche per le adv. Abbiamo lanciato l'Annullamento - che può essere acquistato dal cliente dell'adv fino a 15 giorni dalla partenza - e stiamo lavorando sulla review del prodotto Visto, in modo che sia più smart. Al centro dell'attenzione i prodotti Gruppi e Scuola e Medico Nostop, che quest'anno avranno un posizionamento più incoming che sanitario. E' poi pronto per essere utilizzato un importante e veloce strumento tecnologico: il portale Eurapoint, che garantisce delle soluzioni assicurative in linea con il viaggio venduto e comprende la parte amministrativa e l'area dell'incentive reporting.

Come state affrontando il problema molto rilevante della cancellazione dei voli in rapporto alle adv? Avete delle polizze specifiche? Qual è l'impatto di questo fenomeno sulla compagnia assicurativa?

Massimiliano Sibillo, head of travel di Europ Assistance. «Quest'estate il fenomeno delle cancellazioni dei voli è stato molto significativo, ma impatta in maniera marginale sul nostro business, perché il primo soggetto responsabile a intervenire è il vettore aereo che ha determinato il ritardo. Noi forniamo un successivo indennizzo economico ai viaggiatori, se necessario».

Come avviene l'integrazione fra le compagnie di assicurazione e le nuove tecnologie?

Il nostro slogan «è garantire sempre maggiore protezione in modalità sempre più semplice da fruire. Oggi circa il 90% dei clienti delle adv interagiscono con noi tramite il portale pubblico Sinistri On-line che ha tempi di riscontro immediati. Il cliente apre la sua pratica e in real-time gli vengono forniti tutti i riferimenti della sua richiesta, poi gestita in una quindicina di giorni. Abbiamo istituito un numero aperto al pubblico che permette al cliente di parlare con chi gestisce la sua pratica e investito nello sviluppo della piattaforma digitale MyClinic, che consente agli assicurati di dialogare con i medici della nostra centrale operativa via skype, chat e video call-conference: è come avere un medico in tasca ovunque si sia nel mondo. MyClinic è inserito nei prodotti dell'offerta EuraCare.

Ci trovi su www.eurapoint.europassistance.it



Si continua a lavorare sul prodotto dedicato alle agenzie di viaggio, pensato a quattro mani con loro



Questa estate il fenomeno della cancellazione dei voli è stato molto significativo. A noi tocca marginalmente. Forniamo un successivo indennizzo economico, se necessario

ASSICURAZIONI ON TOP