

# ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE

RISPONDE Renato Avagliano

Direttore commerciale di Allianz Global Assistance

## » Come avete affrontato l'emergenza Covid?

**I**n occasione dell'emergenza Coronavirus, ci siamo focalizzati sin da subito su due principali aspetti: mettere in sicurezza i nostri dipendenti e confermare la continuità operativa di assistenza e servizio ai nostri clienti, 24/7, in viaggio, in mobilità ma anche a casa.

Lo abbiamo fatto mettendo nelle condizioni di lavorare in modalità smartworking in poco più di 3 settimane la totalità dei nostri dipendenti, che tra la sede di Milano e Casarano contano oltre 750 persone, garantendo la continuità del business, sia ai nostri clienti in viaggio, che ai nostri business partner, confermando la nostra assistenza e protezione nei nostri 4 ecosistemi Travel, Mobility & Automotive, Home & Living, Health & Wellness.

Tutto ciò è stato reso possibile grazie ad un forte spirito di squadra, ad una velocità di azione, compattezza e grande senso di responsabilità da parte di tutti i nostri collaboratori. Per garantire una maggiore protezione e serenità, abbiamo poi attivato per tutti i dipendenti una ulteriore copertura assicurativa dedicata che fornisce alcune garanzie aggiuntive in termini di indennità economica e assistenza, nel caso di infezione da covid-19. Tra queste un'indennità di convalescenza, un'indennità di ricovero e servizi di assistenza che vanno dall'assistenza medica domiciliare, all'invio di una babysitter, alla consegna della spesa a domicilio.

Sul versante del sostegno ai clienti, malgrado la pandemia non fosse, quando la crisi è iniziata, tra i rischi tipicamente inclusi dalle coperture assicurative, abbiamo fatto il possibile per incontrare le esigenze dei nostri clienti, stornando il 100% delle polizze annullate a causa dell'emergenza covid-19 e garantendo assistenza ai nostri clienti che, in giro per il mondo, hanno avuto necessità di supporto per rientrare in patria.



**I**n materia di Corporate Social Responsibility, attraverso la piattaforma Fondazione Italia per il dono onlus, abbiamo lanciato una campagna di crowdfunding a supporto del Policlinico di Milano, contribuendo all'acquisto di nuove attrezzature per garantire assistenza in caso di malati di covid-19, donando oltre 60.000 euro anche grazie al contributo dei dipendenti. A questa prima azione abbiamo fatto seguire poi l'iniziativa Mobilità Garantita, attraverso la quale da maggio forniamo assistenza stradale gratuita agli operatori sanitari impegnati in Italia contro il coronavirus. Sempre in tale ambito abbiamo rinnovato il nostro appoggio a Obiettivo3, progetto ideato da Alex Zanardi, che mira a reclutare, e sostenere persone con disabilità che vogliono intraprendere un'attività sportiva, condizione anche questa pesantemente impattata durante l'emergenza. Lo abbiamo fatto anche per sostenere Obiettivo Tricolore, la manifestazione durante la quale Zanardi è purtroppo incorso in un grave incidente stradale, ma che è stata portata a termine dagli amici di Alex, atleti di Obiettivo3.

«Con Globy Per l'Italia abbiamo voluto mettere insieme in un'unica soluzione, le garanzie MyMobility, MyCare e MyTrip Cancellation



Qual è il ruolo delle assicurazioni in una crisi così complessa?

**L'**attuale pandemia, oltre ad essere inevitabilmente causa di contrazione del mercato assicurativo, soprattutto in ambito travel, si sta tuttavia rivelando anche un fortissimo stimolo a mettere alla prova la nostra resilienza. Come attori protagonisti all'interno del segmento assicurazioni viaggio, noi di Allianz Partners, attraverso il nostro marchio commerciale Allianz Global Assistance, ci siamo sentiti in dovere non solo di mettere in sicurezza la salute dei nostri dipendenti e la continuità del business a supporto dei nostri clienti, ma anche di dare il nostro contributo al rilancio e alla ripartenza del turismo italiano. E anche con questo obiettivo che è nato il nostro prodotto Globy® per l'Italia, che, estendendo la validità delle coperture assicurative anche in caso di pandemie diagnosticate, come ad esempio il covid-19, vuole accompagnare la voglia di ripartire dei nostri clienti, agenzie di viaggio e tour operator. Con Globy® Per l'Italia abbiamo voluto mettere insieme, in un'unica soluzione, le garanzie di MyMobility, MyCare e MyTrip Cancellation, sviluppate superando la logica della protezione del bene e focalizzando l'attenzione sulla persona e le sue esigenze, offrendo assistenza 24 ore su 24, sette giorni su sette e per tutta la durata del viaggio, dalla partenza al ritorno a casa. Con Globy® Per l'Italia dunque è possibile contare su un valido aiuto in mobilità, grazie all'assistenza stradale Allianz Global Assistance su qualunque sia il mezzo su cui si sta viaggiando, per tutta la durata del viaggio, per il conducente ma anche per i suoi passeggeri, per identificare ad esempio un mezzo alternativo lì dove necessario per raggiungere la destinazione finale, di ottenere il rimborso dei costi per servizi non goduti in caso di ritardato arrivo a destinazione, e ancora, qualora situazioni impreviste impediscano di partire, consente anche di cancellare il viaggio. Grazie alla Centrale Operativa H24 di Allianz Global Assistance, il nuovo prodotto offre videoconsulto medico per chi viaggia e/o per i cari rimasti a casa, con invio di un medico o ambulanza in caso di necessità, assistenza telefonica 24/7, grazie ad un team di specialisti, e il pagamento delle spese mediche in caso di imprevisti.

Info [www.allianz-assistance.it](http://www.allianz-assistance.it)

