

Anno XII

15 novembre 1986 / n. 257 / lire 3000

AVINEWS

quindicinale di informazione tecnica per gli agenti di viaggi

**La Wagons Lits mette le carte in tavola
E i Cral si consorziano**



Specializ. in abb. postale / gr. 2 / 70

inchiesta

Ma funzionano queste assicurazioni?

(terza parte)

Assistenza sanitaria e altri servizi: è tutto oro quel che luccica? È l'efficienza sul piano operativo che indica il vero valore di una polizza assicurativa per il turismo.

di Aquaforte

Dove una assicurazione non è più unicamente assicurazione, ma anche azienda di servizi è sul piano delle assistenze offerte a chi viaggia. Non si tratta solo di mettere in moto quei meccanismi di risarcimento degli assicurati di fronte ai casi previsti, bensì di attivare un sistema di persone e di mezzi, quindi una struttura operativa, per fornire precise prestazioni agli aventi diritto e, cosa affascinante, a livello planetario. Nulla ci tranquillizza di più della coscienza di essere sotto la tutela benevola di una grande organizzazione, che veglia su di noi giorno e notte, pronta ad accorrere in nostro soccorso ovunque noi siamo.

Ma è tutto oro quel che luccica? Se torniamo a sfogliare le condizioni generali dei numerosi opuscoli di Tour Operators, troviamo che c'è chi si limita a citare genericamente le coperture assicurative di questa o quella società, dando per scontato che la presenza di un marchio sia sufficiente a spiegare in che cosa consistano i servizi offerti, come invece c'è chi preferisce elencare le prestazioni ora in forma succinta, ora più lunga e dettagliata, fino ad arrivare quasi a fornire un estratto del contratto.

Entrambi i sistemi sono insufficienti per illustrare l'argomento nella sostanza, e finiscono col diventare una formula pubblicitaria — non sappiamo fino a che punto gratuita — per le società assicurative interessate. È vero che non è compito dei Tour Operators spiegare nei propri opuscoli i dettagli dei con-

tratti assicurativi, tuttavia è opportuno che il mondo degli agenti di viaggi, e soprattutto chi si trova a contatto con il pubblico, sia maggiormente informato ed in grado di spiegare alla clientela che cosa significhi realmente "viaggiare assicurati".

Un elenco vistoso di prestazioni può dire tutto e niente: sono le condizioni del contratto che dicono molto di più. L'esempio macroscopico? Dire "rimborso spese mediche fino a 4.000.000" — può apparire tranquillizzante solo a chi non ha mai avuto bisogno di farsi curare negli Stati Uniti, dove ci si può rovinare a causa di una appen-

dicite. Tempo fa chiedemmo ad un medico di nostra conoscenza, appena rientrato da una assistenza sanitaria in America, la sua opinione al riguardo. Ci disse che lui, per sentirsi tranquillo, aveva stipulato una polizza annuale che lo copriva fino a 20 milioni e stimava questa cifra come il minimo per cui valesse la pena assicurarsi. Venti milioni con copertura annuale! Come si fa a non paragonarci ai miseri 4 milioni per la durata di un viaggio? D'accordo che il premio è verosimilmente più basso e che comprende anche gli altri servizi che ora vedremo, ma sono sempre solo 4 milioni: ne vale la pena?

TABELLA 1

Chi fornisce che cosa...

	Europ Assistance	Cea	Elvia
1) Centrale operativa 24 ore su 24	*	*	*
2) Rientro sanitario	*	*	*
3) Rimborso spese mediche, farmaceutiche ed ospedaliere	*	*	*
4) Invio medicinali urgenti	*	*	*
5) Rientro di un familiare assicurato e/o terzi assicurati	*	*	*
6) Invio di un familiare	*	*	*
7) Rientro anticipato	*	*	*
8) Consulti medici immediati	*		*
9) Invio di un medico in casi urgenti	*		*
10) Rientro del convalescente	*		*
11) Prolungamento del soggiorno	*		*
12) Interprete a disposizione	*		
13) Anticipo spese di prima necessità	*		
14) Difesa e ricorso giuridico		*	
15) Anticipo cauzione penale		*	
16) Rimborso spese telegrafiche		*	*
17) Trasmissione messaggi urgenti		*	*
18) Ripetizione del viaggio			*

TABELLA 2

L'assistenza sanitaria ed altri servizi

ASPETTI IN COMUNE	ASPETTI SPECIFICI		
	MEDICO NO STOP (Europ Assistance)	ASSIPASS (Cea)	INTERASSISTANCE (Elvia)
<p>1) RIENTRO SANITARIO... Viene fornito quando lo richiedono le condizioni di salute dell'assicurato, dopo l'accertamento del medico sul posto in accordo con i medici della società assicuratrice. È effettuato con il mezzo ritenuto più opportuno (aereo sanitario, aereo di linea barellato, treno, ambulanza)....</p> <p>Il trasporto avviene fino ad un ospedale stabilito in Italia...</p> <p>Le società di viaggio si riservano il diritto di entrare in possesso di eventuali biglietti di viaggio non utilizzati dall'assicurato. Per le esclusioni e le limitazioni in genere si veda la tabella 4...</p> <p>... O TRASPORTO DELLA SALMA. Prevede, oltre al trasporto, il disbrigo delle formalità ed un eventuale biglietto di andata e ritorno per un familiare. Sono escluse le spese funerarie. Massimale di 5 milioni</p>	<p>... oppure alla propria residenza</p>	<p>... sono indicati anche altri mezzi, come navi, elicotteri, ecc.</p> <p>... per il gruppo 'Mondo' il massimale è limitato a 15 milioni.</p>	<p>... oppure alla propria residenza.</p>
<p>2) RIMBORSO DELLE SPESE MEDICHE, FARMACEUTICHE ED OSPEDALIERE. Si tratta delle spese sostenute nel paese di destinazione secondo i massimali, le precisazioni e le franchigie indicate qui accanto. Le prestazioni riguardano gli infortuni e le malattie comunque non imputabili a quanto elencato nella tabella 3.</p> <p>Sono previste anche le spese sostenute successivamente in Italia, in conseguenza di un malanno capitato all'estero, secondo le precisazioni in margine...</p> <p>Oltre alle esclusioni previste dalla tabella 4, si aggiungono per questo capitolo anche le cure fisioterapiche e termali, l'eliminazione dei difetti fisici ecc....</p>	<p>MASSIMALI: — Estero * Infortunio: 4 milioni * Malattia: 2 milioni * Degenza ospedaliera 200.000 lire per persona al giorno. * Spese odontoiatriche o riparazioni di protesi (solo infortunio) 200.000 lire. — Italia 400.000 lire Franchigia: 20.000 lire</p> <p>- entro massimo 45 giorni - con gli stessi massimali</p> <p>... aggiungendo anche occhiali e lenti a contatto.</p>	<p>MASSIMALI: — Mondo: 4 milioni — Europa e Paesi del bacino del Mediterraneo 2 milioni — Italia: 500.000 lire * Degenza ospedaliera 100.000 lire per persona al giorno * Ambulanza: 100.000 Franchigia: 50.000 lire</p> <p>...- entro un limite di 60 giorni - con gli stessi massimali</p>	<p>MASSIMALI: — Estero: 5 milioni — Italia: 500.000 lire * Degenza al giorno per persona e spese odontoiatriche — Estero: 200.000 lire — Italia: 100.000 lire * Trasporto sanitario — Estero: 500.000 lire — Italia: 150.000 lire Franchigia: 50.000 lire</p> <p>...- per il solo infortunio - con 1 milione per massimale</p> <p>... aggiungendo anche occhiali e lenti a contatto.</p>
<p>3) INVIO DI MEDICINALI URGENTI Per quei medicinali che non si trovano nella località di destinazione, acquistabili in Italia, previo accordo tra il servizio medico della società ed il medico curante sul posto. L'invio è subordinato alle leggi sanitarie del Paese interessato e l'intervento si limita alle spese di trasporto. (Le spese di acquisto rientrano naturalmente nell'ambito del capitolo precedente).</p>			
<p>4) RIENTRO DI UN FAMILIARE... Purché anch'egli assicurato, con lo stesso mezzo di trasporto del malato, in sostituzione dell'assistenza di un medico o di un infermiere.</p> <p>... O DI ALTRE PERSONE sempre assicurate, che viaggiavano in compagnia della persona interessata, senza la quale non sono in grado di proseguire il viaggio...</p>	<p>... con il solo aereo o treno e fino ad un massimo di 400.000 lire per persona.</p>	<p>... per i soli parenti oppure per un compagno di viaggio.</p>	<p>... massimo 500.000 lire per persona e non oltre 4 persone.</p>

<p>5) INVIO DI UN FAMILIARE Viene fornito un biglietto di andata e ritorno per un familiare dell'assicurato, quando questo è costretto ad un ricovero superiore ad un numero prefissato di giorni, oppure quando è necessario occuparsi di minori che erano in viaggio con l'assicurato. Sono escluse le spese del soggiorno.</p>	<p>DURATA DEL RICOVERO — più di 10 giorni</p>	<p>DURATA DEL RICOVERO — più di * 10 giorni (Europa) * 15 giorni (Mondo)</p>	<p>DURATA DEL RICOVERO — più di 7 giorni.</p>
<p>6) RIENTRO ANTICIPATO Nel caso in cui l'assicurato deve interrompere il viaggio e rientrare precipitosamente in Italia per l'avvenuto decesso di: coniuge, figlio, fratello, genitore, suocero. Verrà rimborsato il biglietto aereo o ferroviario.</p>	<p>INOLTRE — Aggiunge all'elenco la nuora ed il genero. — È previsto il rientro di un minore se viaggiava con l'assicurato. — Chi viaggiava con il mezzo proprio ha la possibilità successivamente di recuperare il veicolo.</p>	<p>INOLTRE — Oltre al decesso è previsto il ricovero con immediato pericolo di vita. — Si offre la possibilità di un biglietto di ritorno per riprendere il viaggio.</p>	<p>INOLTRE — Oltre al decesso è previsto il ricovero con immediato pericolo di vita. — È fissato un massimale di 1.800.000 lire.</p>

TABELLA 3

Alcuni tra gli altri servizi

- A) **Consulti medici immediati** (Medico No Stop/Interassistance)
Si tratta di mettere a disposizione con contatti diretti (telefonici) il proprio servizio medico.
- B) **Rientro del convalescente** (Medico No Stop/Interassistance)
Se il rientro di una persona assicurata e convalescente non può avvenire con i mezzi ed i tempi programmati, viene messo a disposizione un biglietto aereo o ferroviario.
- C) **Prolungamento del soggiorno** (Medico No Stop/Interassistance)
Copertura di spese alberghiere (massimo lire 200.000) se il rientro deve essere rinviato.
- D) **Rimborso spese telegrafiche e telefoniche** (Assipass/Interassistance)
Sono le spese sostenute per contattare la centrale operativa. Massimale di 400.000 lire per la Cea e di 250.000 lire per l'Elvia.
- E) **Trasmissione di messaggi urgenti** (Assipass/Interassistance)
Vengono recapitati a persone residenti in Italia quando l'assicurato non è in grado di farlo. Non è necessariamente legato a problemi medici.
- F) **Invio di un medico in casi urgenti** (Medico No Stop)
Limitatamente all'Italia, è un servizio esclusivo di Europ Assistance.

TABELLA 4

Cosa evitare per garantirsi la copertura assicurativa

MEDICO NO STOP

gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche, relative a prove ed allenamenti, alpinismo con scalata di rocce o accesso ai ghiacciai, salti dal trampolino con sci o idrosci, uso di guidoslitte o pratica di sport aerei in genere. Malattie neuropsichiatriche, nervose, mentali o dipendenti dalla gravidanza dopo il V° mese dal puerperio, conseguenze derivanti da abuso di alcoolici o psicofarmaci o da uso non terapeutico di stupefacenti e allucinogeni, malattie insorte anteriormente alla stipulazione dell'abbonamento o all'inizio del viaggio se già conosciute dall'abbonato.

ASSIPASS

guida di veicoli che non siano ad uso privato, guida od uso, anche in qualità di passeggero, di mezzi di locomozione aerei e subacquei (salvo assicurazioni specifiche), pugilato, atletica pesante, lotta nelle sue varie forme, caccia a cavallo, polo, pelota, alpinismo con scalata di rocce od accesso a ghiacciai, skeleton, hockey, motoslitte, guidoslitte, calcio (per gli iscritti a squadre partecipanti a gare di campionato), rugby, caccia, pesca subacquea, speleologia, ascensioni aeree, volo a motore o a vela, salto dal trampolino con sci o idrosci, paracadutismo, giochi ed attività sportive ad elevato grado di rischio; stato di ubriachezza, malore od incoscienza da qualunque causa determinati, oltre a quelli sofferti in conseguenza delle proprie azioni illegali e delittuose, imprudenze e negligenze gravi; assorbimento di sostanze stupefacenti o medicinali, ernie, conseguenze di sforzi muscolari, malattie od altre manifestazioni morbose causate da punture di insetti, avvelenamenti, infezioni (che non abbiano per causa diretta ed esclusiva una lesione da intendersi come infortunio); dolo o colpa grave dell'assicurato, contraente, proprietario o utente; tentativo di suicidio, malattie psicosomatiche e del sistema nervoso, quelle mentali nonché dipendenti da gravidanza e puerperio; infortuni e malattie che abbiano carattere pregresso (omissis).

INTERASSISTANCE

malattie croniche, neuropsichiatriche, nervose o mentali, infermità derivanti da situazioni patologiche preesistenti (omissis), gli stati di gravidanza oltre il VI° mese; l'abuso di alcoolici e psicofarmaci e l'uso non terapeutico di stupefacenti o di allucinogeni; delitti dolosi compiuti o tentati dall'assicurato, suicidio; prove, allenamenti e gare automobilistiche, motociclistiche o motonautiche, alpinismo, salti dal trampolino con sci o idrosci, pratica di sport aerei in genere e qualsiasi altra attività sportiva pericolosa.

ma funzionano queste assicurazioni?

L'analisi dettagliata dei contratti assicurativi e di prestazioni relativi ad Europ Assistance, Cea ed Elvia ha evidenziato, ancora una volta, una sostanziale uniformità sul piano formale: le tre aziende dicono in pratica le stesse cose, offrono lo stesso genere di servizi, cercano di tutelarsi allo stesso modo e le divergenze risultano essere, in fin dei conti, d'incidenza marginale.

Il nucleo base intorno a cui ruota tutta la sostanza dei contratti cioè le prestazioni comuni a tutte le tre società considerate, è costituito dai sei punti seguenti.

- 1) Rientro sanitario o trasporto della salma.
- 2) Rimborsato spese mediche, farmaceutiche ed ospedaliere.
- 3) Invio di medicinali urgenti.
- 4) Rientro di un familiare e/o altri.
- 5) Invio di un familiare.
- 6) Rientro anticipato.

A questi si aggiungono altri servizi esclusivi dell'una o dell'altra società, che si presentano sulla carta di un certo interesse, ma risultano essere di modesto rilievo, soprattutto in termini di massimale. È il caso della "Difesa e Ricorso Giuridico" della Cea, che esclude l'Italia e limita la spesa ad un milione. A darci un'idea del 'peso' di questa prestazione nel complesso del pacchetto "Assipass" è lo stesso Nicola Toschi (Cea).

Questa voce — ci ha detto — ha per il momento una percentuale bassissima sul totale delle prestazioni, sotto l'uno per cento. L'anno scorso abbiamo fornito servizi di questo genere solo 12 volte.

Le tabelle 1, 2 e 3 riassumono la tipologia dei servizi, cercando di evidenziare situazioni identiche e diverse, in una specie di confronto all'americana dei tre contratti. Se qualche lettore volesse lanciarsi in un'attenta lettura della tabella 2, non si faccia tentare dal lavoro

TABELLA 5

I premi (prezzi in lire al pubblico - 1986)

estensione	* Medico No Stop		Assipass		Interassistance	
	giorni	premio	giorni	premio	giorni	premio
ITALIA			9	7.000	8	6.000
			16	9.000	15	8.000
			30	17.000	30	15.000
	365	80.000				
EUROPA **	8	25.000	9	16.000	8	15.000
	15	32.000	16	20.000	15	19.000
	30	40.000	30	26.000	30	25.000
			365	146.500	365	135.000
MONDO	8	50.000	9	31.500	8	30.000
	15	64.000	16	41.500	15	37.000
	30	80.000	30	54.800	30	53.000
	365	195.000	365	198.000	365	185.000

* Inclusa l'assicurazione bagaglio

** Inclusi i paesi del bacino del Mediterraneo

TABELLA 6

Tre aziende in cifre

	EUROP ASSISTANCE	CEA/GESA	ELVIA *
Indirizzo della Centrale Operativa e telefono (02)	Via Puglie, 15 Milano 54241	Via Timavo, 34 Milano 67700	C.so Sempione, 21 Milano 31981
N° Videoterminali in centrale	46	8	2 (in fase di ampliamento)
N° Linee telef.	140	24 in entrata 36 in uscita	20
N° Impiegati	130	30 (più 4/6 stagionali)	4 fissi + 4 turnisti
N° Telex	6	2	1
N° Telefax	4	1	—
N° Medici in Italia Impiegati	10		5 più infermieri
Convenzionati	50	6	
N° Corrispondenti all'estero	209	n.p.	1 corrispondente in tutti i paesi
In quanti paesi	145	40	
Dati riguardanti il 1985			
N° assicurati	3.000.000	485.000	150.000
N° rientri sanitari	1.450	510	38
Fatturato (solo Assistenza medica)	n.p.	1,25 miliardi	518.744.363
Previsione 1986	n.p.	aumento del 32%	aumento del 75%
Proprietà	40% Europ. Ass. - Francia - 40% Generali - 20% Assicur. Varie	100% RAS	100% Elvia Svizzera - Gruppo Assicuraz. Elvezia.

* I dati Elvia si riferiscono soltanto alla sede di Milano, mentre il servizio viene svolto in collaborazione con la centrale di Parigi.

quasi impossibile di costruire una scala di valori allo scopo di identificare la società più "valida".

È meglio Interassistance perché offre per il rimborso delle spese mediche 5 milioni invece di 4, o Assipass perché non pone limiti di massima alle spese per far rientrare in patria un familiare? Oppure è meglio Medico No Stop perché prevede il rientro anticipato anche per genero e nuora o ancora Interassistance perché autorizza l'invio di un familiare in caso di ricovero superiore ai 7 giorni, invece dei 10 richiesti delle altre due? Senza chiederci quali preferire tra i servizi in esclusiva: per esempio il già citato aiuto giuridico di Assipass, l'interprete a disposizione all'estero di Medico No Stop o la possibilità di ripetere il viaggio offerta da Interassistance? Si tratta di domande in fondo prive di senso: da un lato sono le esigenze e le aspettative del viaggiatore ad orientare la scelta, dall'altro l'apparire di questa differenza, di fronte all'uniformità globale dei testi sin qui incontrati, ne conferma l'importanza marginale.

Con uno sguardo alle promesse fatte, un altro alle restrizioni ed ai vincoli imposti, un terzo infine ai prezzi (tabella 5), chi sceglie finisce col comprare bene o male la stessa cosa; sarà in ultima analisi l'efficienza sul piano operativo ad indicare il vero 'valore' di una polizza assicurativa per il turismo, e la questione se ne valga o meno la pena trova una risposta affermativa sul piano globale, ma non sempre sui singoli casi.

Ci auguriamo quindi che l'intero pacchetto delle assicurazioni per chi viaggia venga in parte ridisegnato, per garantire coperture che si dimostrino serie là dove sono veramente importanti, tralasciando il superfluo, o quanto meno le voci più alla portata di tutti. Non è meglio sentirsi più tranquilli sul massimale dei rimborsi spese per medicine ed ospedali, anche se magari si deve pagare la telefonata alla centrale d'allarme? ■

Parigi?

Offrite ai vostri clienti quella del programma "Welcome Europa" di Visitando il Mondo. È la migliore.



Offrite il Programma
"Welcome Europa" di Visitando il Mondo.
Vi servirà, oltre tutto, per partecipare
alla grande incentivazione "21-15-X".

Ricordate:
più passeggeri per Visitando il Mondo (e Casual),
più guadagni per voi!

Per i vostri clienti esigete pure.

visitando il mondo
"i viaggi creazione"