

focus qualità e finanza

# Rischio vacanze rovinate pagella alle polizze viaggio la clausola fa la differenza

L'ANALISI DI OFFERTE PER I SINGOLI O FAMIGLIE SOLO ALCUNI CONTRATTI PREVEDONO LE COPERTURE DELLA MISSIONE DEL CONGIUNTO CHIAMATO AD ASSISTERE L'ASSICURATO CHE SI SIA AMMALATO ALL'ESTERO

Vito de Ceglia

Milano

Estate, tempo di vacanze. Per gli italiani è arrivato il momento di decidere dove e come trascorrere le proprie ferie. Secondo l'Istat, l'82% sceglie come destinazione l'Italia. Il restante 18% preferisce invece mete europee o extra europee. Per i turisti che prediligono questa seconda opzione, a volte però ci vuole veramente poco per trasformare la loro vacanza in un inferno perché gli impedimenti e le avversità sono sempre dietro l'angolo.

Come è possibile difendersi dagli imprevisti? Con una polizza, cioè un prodotto assicurativo multi rischio composto da diverse coperture le quali proteggono l'assicurato da una serie di spiacevoli eventi che possono verificarsi prima, durante e dopo un viaggio. A chiederse lo è stato anche l'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, leader europeo dei test e dei sigilli di qualità, che è tornato ad analizzare il mondo delle polizze viaggio con un ampio confronto tra i prodotti assicurativi più diffusi sul mercato. Confronto da cui si evince quali sono oggi le offerte migliori a cui affidarsi prima di partire.

Le compagnie, che hanno ottenuto un punteggio sopra la media del mercato, sono rientrate nella categoria "Top". Quelle che hanno ottenuto punteggi superiori alla media delle assicurazioni "Top", sono state giudicate come "Migliori": cioè, l'eccellenza. Alle compagnie che si sono distinte in modo positivo l'Istituto ha assegnato i sigilli di qualità che possono essere utilizzati in ogni forma di comunicazione e di pubblicità aziendale. L'impiego dei cosiddetti "bollini blu" può garantire un aumento delle vendite e dell'immagine dell'azienda. I sigilli rappresentano infatti una "garanzia" per i consumatori, guidati nelle loro scelte di acquisto e di successo per le società che li impiegano.

«Abbiamo chiesto alle principali compagnie di illustrarci la loro offerta in termini di garanzie e premi in base a due profili-studio standard. Abbiamo elaborato un pacchetto tipo di polizza viaggio, per il caso di un viaggiatore singolo e per una famiglia in viaggio. I due profili sono così identificabili nelle tabelle pubblicate in queste pagine: "viaggiatore singolo" e "famiglia in viaggio", spiega il direttore dell'Istituto, Christian Bieker.

Secondo lo studio, il venta-

[LA GUIDA]

## Dal bagaglio all'annullamento, cosa controllare

Le polizze viaggio si basano soprattutto su "coperture" specifiche. Ecco una mini-guida a quelle analizzate nell'indagine dell'Istituto Tedesco di Qualità e Finanza pubblicata in queste pagine.

**ASSISTENZA AL VIAGGIATORE**

La copertura prevede essenzialmente il supporto all'assicurato in caso di malattia, infortunio o decesso durante il viaggio.

**SPESE MEDICHE**

La copertura si rende necessaria soprattutto quando si tratta di un viaggio all'estero dove l'assistenza sanitaria non è garantita o lo è solo parzialmente dalla tessera sanitaria italiana.

**BAGAGLIO**

La copertura viene spesso offerta e acquistata come opzionale rispetto alle altre garanzie core della polizza. I casi che vengono di solito coperti sono furto, incendio, danneggiamento e la mancata riconsegna da parte del vettore aereo del bagaglio.

**ANNULLAMENTO**

La copertura tutela dal rischio di non riuscire a partire e dover annullare il viaggio. In questi casi, le compagnie rimborsano le penali per i biglietti e il costo dell'hotel piuttosto che della casa per le vacanze, in tutto o in parte, in base all'offerta.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



1



2



3

Qui sopra Patrick Cohen (1) ad Axa Italia (1); Fabio Carsenzuola (2) ad Europ Assistance Italia; Giacomo Campora (3), ad Allianz Italia

## Classifica delle garanzie di polizze viaggio

Compagnie	VOTO QUALITÀ				VOTO FINALE QUALITÀ	VALUTAZIONI
	Assistenza (35%)	Spese mediche (40%)	Bagaglio (10%)	Annullamento (15%)		
<b>AIG</b>	9,6	9,9	9,6	9,7	9,7	<b>MIGLIORI</b>
<b>AXA ASSISTANCE</b>	9,7	9,8	8,0	7,3	9,2	<b>MIGLIORI</b>
<b>COLUMBUS</b>	8,7	9,3	8,1	9,5	9,0	<b>TOP</b>
<b>coverwise</b>	8,5	9,5	7,3	9,3	8,9	<b>TOP</b>
<b>europ assistance</b>	10,0	8,4	8,5	7,5	8,8	<b>TOP</b>
<b>Allianz</b> Global Assistance	9,7	8,5	7,4	7,3	8,6	<b>TOP</b>
<b>ERV</b>	8,9	8,1	8,7	7,2	8,3	
<b>INTERMUNDIAL</b>	9,5	6,5	9,1	9,3	8,2	
<b>NOBIS FILO DIRETTO</b> (Polizzaviaggio.it)	9,4	7,8	8,3	6,2	8,2	
<b>REALE MUTUA</b>	8,8	6,7	8,5	8,3	7,8	
<b>SARA</b>	9,1	6,2	9,4	7,7	7,8	

Dati raccolti tra Aprile e Maggio 2018

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati forniti dalle compagnie



glio di pacchetti assicurativi proposti dalle compagnie spazia dalle coperture tradizionali di un viaggio come l'assistenza, le spese mediche, il bagaglio e l'annullamento. Fino a garanzie che si allontanano dalla tipicità del prodotto come la responsabilità civile, la tutela legale, la protezione della casa durante il periodo del viaggio. In particolare, la metodologia seguita dall'Istituto ha descritto un pacchetto tipo di polizza viaggio per il caso di un viaggiatore singolo e per una famiglia in viaggio, con coperture e massimali standard minimi richiesti.

Le principali compagnie sono state contattate e hanno fornito i dati corrispondenti alla loro offerta di polizza viaggio che più si avvicina al profilo preso a campione dall'indagine, considerando sia l'ipotesi di viaggio in Spagna (Unione europea) sia l'ipotesi negli Stati Uniti (Usa).

A partecipare all'analisi so-

[LE CLASSIFICHE]

## Aig e Axa Assistance sul gradino più alto

HANNO SUPERATO A PIENI VOTI LE 4 SEZIONI PRESE A CAMPIONE SUBITO DIETRO, NELLA CATEGORIA "TOP", CI SONO COLUMBUS, COVERWISE, EUROP ASSISTANCE E ALLIANZ

Milano

L'Istituto tedesco di qualità conferisce il bollino blu alle assicurazioni che tutelano di più i turisti

Le compagnie assicurative, che hanno ottenuto un punteggio sopra la media del mercato, sono rientrate nella categoria "Top". Quelle che hanno ottenuto punteggi superiori alla media delle assicurazioni "Top", sono state giudicate come "Migliori": cioè, l'eccellenza.

Nella classifica sulla qualità delle garanzie di polizze viaggio, stilata dall'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, il primo e il secondo posto sono occupati rispettivamente dalle compagnie Aig e Axa Assistance, inserite tra le "Migliori"



ri" per aver superato a pieni voti le 4 sezioni prese a campione: assistenza al viaggiatore, spese mediche, bagaglio e annullamento del viaggio.

Nella categoria "Top" si collocano Columbus, Coverwise, Europ Assistance e Allianz.

L'indagine dell'Istituto ha analizzato poi le offerte delle compagnie in termini di garanzie e premi in base a due profili-studio standard: l'ipotesi di un viaggio fatto da una sola persona e quella di un'intera famiglia. Nella classifica "qualità e premi" delle polizze viaggio per singoli viaggiatori Aig è sempre al primo posto tra i "Migliori", seguita a ruota da Columbus.

Tra i "Top" troviamo Coverwise, Intermondial e Axa Assistance. Aig e Columbus sono valutate eccellenti, insieme a Coverwise, anche nella classifica "qualità e premi" delle polizze viaggio per la famiglia. Intermondial, in questo caso, retrocede nella categoria "Top" in compagnia di Axa Assistance e Europ Assistance.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



Quando si acquistano viaggi per mete esotiche, ma anche vacanze vicino casa, è saggio valutare l'opportunità di sottoscrivere una polizza che assicuri dai tanti rischi, a cominciare da quello di dover cancellare le ferie programmate

## Classifica qualità e premi delle polizze viaggio

### PROFILO 1 Viaggiatore singolo

•Persona single di 45 anni •Viaggio singolo temporaneo •Durata: 15 giorni •Destinazione 1: Spagna •Destinazione 2: USA

Compagnie	PREMI VIAGGIATORE SINGOLO		VOTO PREMI	VOTO FINALE (70% qualità - 30% premi)	VALUTAZIONI
	UE	USA			
■ AIG	64,00 €	102,00 €	9,4	9,6	MIGLIORI
■ COLUMBUS	60,00 €	99,00 €	9,4	9,1	MIGLIORI
■ COVERWISE	84,00 €	106,00 €	9,0	8,9	TOP
■ INTERMUNDIAL	37,00 €	60,00 €	10,0	8,7	TOP
■ AXA ASSISTANCE	151,00 €	223,00 €	7,4	8,6	TOP
■ EUROP ASSISTANCE	181,00 €	275,00 €	6,6	8,2	
■ ERV	123,00 €	250,00 €	7,6	8,1	
■ ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE	181,00 €	254,00 €	6,7	8,1	
■ REALE MUTUA	148,00 €	143,00 €	7,9	7,9	
■ NOBIS FILO DIRETTO (Polizzeviaggio.it)	172,00 €	290,00 €	6,7	7,7	
■ SARA	280,00 €	307,00 €	5,0	6,9	



### PROFILO 2 Viaggio famiglia

•Famiglia in vacanza: padre e madre (45 anni), due figli di 15 anni •Viaggio singolo temporaneo •Durata: 10 giorni •Destinazione 1: Spagna •Destinazione 2: USA

Compagnie	PREMI FAMIGLIA		VOTO PREMI	VOTO FINALE (70% qualità - 30% premi)	VALUTAZIONI
	UE	USA			
■ AIG	135,00 €	222,00 €	9,8	9,7	MIGLIORI
■ COLUMBUS	117,00 €	204,00 €	10,0	9,3	MIGLIORI
■ COVERWISE	161,00 €	189,00 €	9,6	9,1	MIGLIORI
■ AXA ASSISTANCE	229,00 €	488,00 €	8,3	8,9	TOP
■ INTERMUNDIAL	147,00 €	239,00 €	9,6	8,6	TOP
■ EUROP ASSISTANCE	307,00 €	536,00 €	7,5	8,5	TOP
■ ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE	256,00 €	539,00 €	7,9	8,4	
■ ERV	241,00 €	688,00 €	7,6	8,1	
■ NOBIS FILO DIRETTO (Polizzeviaggio.it)	349,00 €	733,00 €	6,6	7,7	
■ REALE MUTUA	504,00 €	499,00 €	6,1	7,3	
■ SARA	555,00 €	632,00 €	5,3	7,0	



Note: AIG Si tratta della copertura ARGENTO ERV Polizza disponibile sul Web NOBIS FILO DIRETTO Pacchetto medium REALE MUTUA Offerta via Web SARA Prodotto "Viaggiare Libero" La garanzia "annullamento" di Columbus, Coverwise e Real Mutua non è vendibile separatamente. Per valutare la qualità della garanzia "annullamento", abbiamo valutato lo scoperto per il 70%, la copertura delle quattro cause al 10% e la data ultima di sottoscrizione della polizza per il 20%

Dati raccolti tra Aprile e Maggio 2018

Fonte: Elaborazione Istituto Tedesco Qualità e Finanza su dati forniti dalle compagnie

no state 11 compagnie d'assicurazione: Aig, Allianz Global Assistance, Axa Assistance, Columbus, Coverwise, Erv, Europ Assistance, Nobis-Filo Diretto, Intermundial, Reale Mutua e Sara. L'indagine ha comparato ogni singola copertura rispetto alle offerte dei competitor e valutata sia dal lato massimale che dal lato franchigia, assegnando un voto secondo il sistema scolastico italiano.

In totale, sono state condotte 3 valutazioni: la prima per valutare la qualità delle garanzie delle polizze viaggio; la seconda, per valutare sia la qualità che il costo delle polizze per un viaggiatore singolo; la terza, per valutare sia la qualità che il costo delle polizze per le famiglie. Ciascuna delle 4 sezioni all'interno della polizza viaggio (assistenza, spese mediche, bagaglio e annullamento) è stata valutata separatamente, con pesi di ponderazione diversi in base alla loro importanza.

La rilevanza di ciascuna se-

zione è stata poi definita sulla base dei massimali necessari da assicurare e quindi in base all'entità dell'eventuale danno verificabile: 35% per l'assistenza sanitaria; 40% per le spese mediche; 10% per il bagaglio; 15% per l'annullamento. Dopo aver assegnato un voto anche ai premi delle singole compagnie, è stata realizzata una valutazione della qualità delle coperture e dei loro premi, attribuendo il 70% alla qualità e il 30% ai premi.

Nel caso dell'assistenza al viaggiatore, lo studio rileva ad esempio che solitamente le compagnie non prevedono una franchigia a carico dell'assicurato. Infatti, la maggior parte delle coperture sono offerte sul mercato nella stessa maniera, sempre e illimitatamente. Le differenze tra le offerte si notano invece con la copertura per il viaggio di un familiare che deve assistere l'assicurato infortunato o malato all'estero durante il viaggio, per il rientro anticipato del soggetto assicurato in caso di malattia o decesso di un parente in Italia e per il prolungamento del soggiorno in vacanza per infortunio o una malattia.

Sotto la voce copertura "spese sanitarie" rientrano generalmente i costi del ricovero ospedaliero, degli interventi, dei farmaci e degli onorari medici. Il massimale da assicurare varia in base alla destinazione del viaggio. In tutti i casi, le compagnie si preoccupano di offrire massimali molto più alti o addirittura illimitati per gli Usa rispetto alle destinazioni europee. Fondamentale all'interno di una polizza, soprattutto se il viaggio prenotato è costoso, è infine l'annullamento. In questi casi, le compagnie rimborsano le penali per i biglietti e il costo dell'hotel piuttosto che della casa per le vacanze, in tutto o in parte, in base all'offerta. La tutela è prevista, comunque, solo in casi considerati imprevedibili e involontari.

# Attenzione alle franchigie i massimali a livelli ottimi

PER IL CONSUMATORE LA PRIMA REGOLA È DI LEGGERE BENE I PACCHETTI ASSICURATIVI PER CAPIRE LE PRESTAZIONI OFFERTE I CONTRATTI SOTTO LALENTE DELL'ISTITUTO TEDESCO

Milano

Perdere il bagaglio o avere bisogno di un medico mentre si è in vacanza, dover disdire un viaggio all'ultimo momento o subito dopo averlo prenotato: sono inconvenienti che purtroppo possono capitare. Per "limitare i danni", meglio procurarsi un'adeguata copertura assicurativa. Ma quale? La prima regola per un viaggiatore consapevole è innanzitutto quella di leggere attentamente i pacchetti assicurativi che si stipulano per capire quali sono le prestazioni offerte. In questo senso, un contributo arriva dall'indagine dell'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, che ha messo a confronto le polizze viaggio proposte da 11 compagnie assicurative in caso di: assistenza, spese mediche, bagaglio e annullamento.

Assistenza al viaggiatore. Prevede il supporto all'assicurato in caso di malattia, infortunio o decesso durante il viaggio. Di solito, le compagnie non prevedono una franchigia a carico dell'assicurato per il quadro assistenza. Eccezioni, nell'analisi dell'Istituto, sono Columbus e Coverwise (solo per due coperture) che prevedono rispettivamente 75 e 100 euro di franchigia. Le differenze tra le offerte si notano con la copertura per il viaggio di un familiare che deve assistere l'assicurato all'estero per il rientro anticipato in caso di malattia o decesso di un parente in Italia e per il prolungamento del sog-



Se il turista si fa male in vacanza e ha bisogno di essere raggiunto da un familiare, alcune assicurazioni coprono le spese di quest'ultimo

giorno in vacanza per infortunio o malattia. Allianz e Europ Assistance offrono copertura illimitata. Per la sistemazione in albergo, le coperture variano da 70-100 euro al giorno, per un massimo di 10 giorni.

Spese mediche. La copertura si rende necessaria soprattutto quando si tratta di un viaggio all'estero dove l'assistenza sanitaria non è garantita o lo è solo parzialmente, dalla tessera sanitaria italiana. È questo il caso, ad esempio, di un viaggio negli States. Sotto questa copertura rientrano i costi del ricovero ospedaliero, degli interventi, le spese farmaceutiche e gli onorari medici. Il massimale varia in base alla destinazione. Nelle spese di trasporto al centro medico più vicino, 4 compagnie su 11 coprono senza li-

miti le spese di ricovero ospedaliero e quelle mediche. In tutti i casi, le compagnie si preoccupano di offrire massimali molto più alti o addirittura illimitati per gli Usa rispetto alle destinazioni europee. Columbus anche, ma pone un limite temporale al ricovero ospedaliero, pari a 120 giorni.

Bagaglio. Questo quadro viene spesso offerto e acquistato come opzionale rispetto alle altre garanzie core della polizza. I casi che vengono solitamente coperti dalla maggior parte delle compagnie sono il furto, l'incendio, il danneggiamento e la mancata riconsegna da parte del vettore aereo del bagaglio. Il rimborso prevede uno standard minimo di 500 euro. Quasi tutte le compagnie offrono una copertura maggiore arrivando fino a 2.500 euro di Aig e Europ Assistance o 3.000 euro di Sara.

Annullamento. In questo caso, le compagnie rimborsano soprattutto le penali per i biglietti e il costo dell'hotel. La tutela è prevista, comunque, solo in casi considerati imprevedibili e involontari. Nel profilo-studio sono state considerate 4 cause di annullamento: malattia (o infortunio/decesso), licenziamento, nuova assunzione e meteo avverso. Solo 4 compagnie su 11 coprono tutte le 4 cause previste dall'indagine: Aig, Intermundial, Nobis Filo Diretto e Reale Mutua. In caso di malattia/decesso dell'assicurato o di un suo familiare, di solito le compagnie non applicano nessuno scoperto. Per le altre cause, si applicano percentuali di scoperto dal 15% al 30%. Il prezzo standard del viaggio analizzato per i profili ha un valore medio di 2.500 euro. (v.d.c.)

## [LA RICERCA]

### L'Istituto leader di indagini in Europa assegna i sigilli

L'Istituto Tedesco Qualità e Finanza, gruppo editoriale Burda, conduce indagini di mercato finalizzate ad analizzare l'aspetto economico e qualitativo delle aziende di diversi settori tra cui quello bancario, assicurativo e delle utenze. In Europa, è il leader delle indagini in base alle quali assegna un sigillo di qualità alle aziende che in un specifico settore primeggiano. In Italia, l'Istituto collabora in esclusiva con La Repubblica-Affari & Finanza. Le sue indagini sono imparziali e non sono sponsorizzate dalle aziende coinvolte negli studi.