

Manual de Travel Guard



Bring on tomorrow





AIG Travel Guard ha reemplazado a Group Plus como nuestra nueva propuesta para viajes de negocios. Ofrece amplia cobertura, y servicios adicionales a los que puede acceder online a través de nuestra nueva Aplicación para dispositivos móviles, también dispone de un botón de ayuda para asistencia inmediata. Consiste en una red de apoyo completo para empleados que viajan con frecuencia.

Las oportunidades para que los brokers ofrezcan Travel Guard a los clientes nunca han sido mejores:

TERRORISMO

Aún sigue habiendo atentados terroristas, incluso en lugares inesperados. Se creía que Argelia era uno de los países más estables del norte de África hasta que tuvo lugar la crisis de los rehenes. Asimismo, Noruega tampoco se encontraba en la lista de países peligrosos, hasta que tuvieron lugar el atentado y tiroteo perpetrados por un terrorista del país. El ataque terrorista a un centro comercial en Kenia muestra cómo los terroristas se dirigen a lugares que son frecuentados por viajeros internacionales.

REPUTACIÓN CORPORATIVA

En un mundo de constante intercambio de información a través de las redes sociales, una equivocada reacción corporativa puede difundirse rápidamente y dañar la imagen de la empresa de forma irreversible. Los asesores para situaciones de crisis pueden ser fundamentales a la hora de contener y rebatir los informes mediáticos y, por tanto, para proteger la reputación que tanto ha costado construir a la empresa.

ELEVANDO LAS EXPECTATIVAS DE SERVICIO

Hoy en día, cuando ocurre lo peor, la familia del empleado espera que se cuide hasta el más mínimo detalle. A menudo solicitan volar para estar con el empleado herido o enfermo, la gestión del transporte y de su alojamiento y que se les informe sobre cualquier plan de atención médica, repatriación o rehabilitación en curso.

ACCIDENTES DE TRÁFICO

España puede tener un registro de seguridad vial envidiable, pero no siempre es el caso en otros países. En particular, se están produciendo accidentes graves relacionados con taxis, autocares y minibuses.

RESUMEN: OPORTUNIDADES ATRACTIVAS DE TRAVEL GUARD:

El mundo es cada vez más pequeño y, por ello, las empresas necesitan cada vez más que sus empleados viajen a destinos más dispares. Nuestra nueva propuesta de Travel Guard ofrece una amplia gama de servicios mejorados que reduce la presión sobre Recursos Humanos. Con formación en temas de seguridad para mostrar el compromiso de cuidar a su plantilla, una App para prestar ayuda inmediata y facilitar información online al empleado a un solo clic, y además una empresa de Asistencia integrada que ofrece una solución adaptada a cualquier problema. Travel Guard ofrece todo lo que sus clientes necesitan.

En un mundo en el que cada vez son más las empresas que internacionalizan sus negocios, tenemos alcance global y podemos proporcionar cobertura a cualquier persona en cualquier lugar, desde pequeñas empresas con pocos empleados hasta empresas multinacionales con miles de empleados que viajan por todo el mundo.

**CLIENTE HIPOTÉTICO: CONTRATISTA PETROLÍFERA**

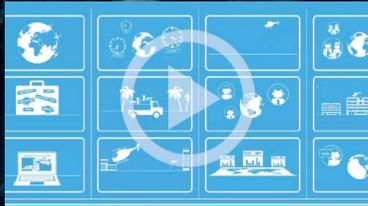
Alpha es una contratista petrolífera global que envía ingenieros especializados a trabajar en yacimientos petrolíferos que están en los lugares más inhóspitos del mundo: Alaska, el Delta del Níger, el Mar Negro y los países bálticos. Dan empleo a más de 2600 personas, facturan tres mil millones de libras y están presentes en todos los continentes. Sus empleados necesitan protección frente a riesgos que van desde pérdida de medicación y cirugía hasta secuestros.

**CLIENTE HIPOTÉTICO: FÁBRICA DE TAMAÑO MEDIO**

Beta tiene su sede en la región de las Midlands desde hace 130 años y es el líder mundial en equipos ópticos especializados. Cuenta con un equipo de ventas y asistencia integrado por 85 personas que Viajan por toda Europa y, cada vez más, por América, Asia y algunas zonas de África. Sus empleados necesitan ayuda cuando planean sus viajes para reducir el riesgo, así como para asegurar que reciben atención médica del primer mundo si resultan heridos en un país del tercer mundo.

Los clientes necesitan saber que la propuesta de Travel Guard ofrece la amplia cobertura que podría esperar, pero también innova constantemente para asegurar que los empleados cuenten siempre con la mejor cobertura en su propio país y en el extranjero. Consiste en una red de apoyo completo para empleados que viajan con frecuencia, para que no se tengan que preocupar por nada.

Aquí se presentan algunas sugerencias de argumentación:



HAGA CLIC AQUÍ PARA VER EL VÍDEO DE PRESENTACIÓN DE TRAVEL GUARD

TEMA

CARACTERÍSTICAS DE TRAVEL GUARD – GROUP BUSINESS TRAVEL

TARJETAS DE RESCATE OLVIDADAS

En nuestra investigación reciente* hemos descubierto que el 35% de los viajeros asegurados no llevan su Tarjeta de Asistencia y que, en el caso de cancelación de viaje, el 36% llama a su jefe y el 27% llama otra persona de la oficina.

Hoy en día los viajeros por negocios usan sus smartphones para planificar sus vidas, reservando y accediendo a sus mensajes en cualquier momento. Como el 60% se ha enfrentado a problemas como la pérdida de equipaje o cancelación de vuelos, la propuesta de Travel Guard presenta una Aplicación para móviles que permite a los empleados tener acceso a Asistencia en un solo clic. No es de extrañar que el 95% de los viajeros por negocios estén interesados en la descarga de la Aplicación Business Travel Assistance de AIG.

APP MÓVIL Y WEB DE ASISTENCIA

La Aplicación para smartphones tiene un botón de Ayuda que proporciona asistencia inmediata, médica o de seguridad, a través de nuestra propia empresa de asistencia.

La Aplicación proporciona rápido acceso a nuestra web de Asistencia, www.aig.com.es/travelguard, que ofrece formación en materia de seguridad e informes de países, junto con la posibilidad de obtener alertas de seguridad de su viaje por correo electrónico.

SITUACIONES EXTREMAS

¿Su empresa ha sopesado lo difíciles que se pueden tornar algunas situaciones y cómo pueden ejercer un impacto negativo en la reputación de su empresa?

En un mundo de constante intercambio de información a través de las redes sociales, una reacción corporativa equivocada puede difundirse rápidamente y dañar la imagen de la empresa de forma irreversible. Los asesores para situaciones de crisis pueden ser fundamentales a la hora de contener y rebatir los informes mediáticos y, por tanto, para proteger la reputación que tanto ha costado construir a la empresa.

CONTROL DE APOYO A LA ASISTENCIA

¿Su empresa se siente frustrada cuando trata con diferentes oficinas en lugar de con un único punto de contacto?

AIG es una de las pocas grandes compañías aseguradoras de Accidentes y Salud que cuentan con su propia empresa de Asistencia. Ofrece un único punto de contacto, una agencia de asistencia integrada, que proporciona el control que usted necesita para apoyar a sus empleados en situaciones difíciles.

COMPLEJOS PROCESOS DE SINIESTROS

¿Su empresa está molesta por la duración y las complicaciones que implican el proceso de tramitación de un siniestro?

La mayor parte de los siniestros de pérdida de equipaje y dinero se gestionan en menos de 15 minutos por teléfono. Para siniestros más complejos contamos con un equipo de tramitadores especializados en cuestiones y detalles de su cobertura. Ofreciendo un punto de contacto que agiliza la solución de cada caso.

DEBER DE CUIDAR A SU PLANTILLA

¿Su empresa es cautelosa ante las potenciales responsabilidades derivadas de enviar empleados al extranjero?

Formación en materias de seguridad. Nuestro galardonado programa de formación online forma a los empleados en los ámbitos de seguridad y de conocimiento de la situación antes de viajar o mientras están de viaje. También ofrecemos Informes de países y alertas de Seguridad de su viaje por correo electrónico.

SEGURIDAD EN EL EXTRANJERO

¿La empresa se preocupa por la cobertura de seguridad? Parece que hoy en día puede haber conflictos en cualquier parte y pueden rápidamente pasar de meramente preocupantes a peligrosos.

AIG ofrece una amplia gama de opciones de seguridad, desde formación online hasta actualizaciones instantáneas de seguridad por correo electrónico.

* Basado en una encuesta a 500 viajeros de negocios que viajan por lo menos una vez al año y usan un smartphone para los negocios.



AIG es una de las pocas grandes compañías aseguradoras de Accidentes y Salud que cuentan con su propia empresa de Asistencia, en lugar de subcontratar servicios. De esta forma se garantiza que los empleados siempre disponen de un único punto de contacto para coordinar la asistencia, la ayuda de seguridad, los asuntos médicos y los partes. Rápido.

EXPERIENCIA EN SINIESTROS

Independientemente de la naturaleza del asunto al que se tenga que enfrentar, puede contar con AIG, puesto que seguro que durante nuestros 60 años de experiencia en España y casi 100 en todo el mundo, hemos tratado algo de características similares.

PARA EMPRESAS INTERNACIONALES

Cuando los empleados viajan al extranjero cuentan con la red de asistencia internacional de AIG. A diferencia de otros, no necesitamos enviar un equipo de respuesta desde España. Disponemos de plataformas de Asistencia en todo el mundo con 1.300 profesionales con conocimientos locales, y sobre la mejor manera de que los empleados regresen a casa de forma rápida y segura.

INNOVACIÓN CONSTANTE

AIG innova constantemente para ofrecer productos líderes en el mercado que presten mejor atención y protección. Con nuestra Aplicación para dispositivos móviles, páginas web específicas, los empleados disponen de la asistencia y la información que necesitan en un solo clic, en cualquier momento y en cualquier lugar.

CUBIERTOS PARA EL MAÑANA

AIG se esfuerza por anticipar la cobertura que los empleados necesitarán en el futuro. Travel Guard ofrece una amplia protección, pocas restricciones y una explicación clara y sencilla. Actualizamos regularmente nuestra cobertura para garantizar que la protección de los clientes esté en equilibrio con su exposición. Fuimos una de las pocas compañías de seguros que pagaron por los retrasos ocasionados por la nube de cenizas que provocó el volcán islandés Eyjafjallajökull.

PARA CRISIS GRAVES

AIG realmente puede demostrar lo que es capaz de hacer cuando hay una crisis grave y necesita tratamiento médico o evacuación urgente para sus empleados. Porque AIG es una de las pocas grandes compañías aseguradoras de Accidentes y Salud que cuentan con su propia empresa de Asistencia, tenemos control absoluto y podemos ofrecer todo lo necesario en los ámbitos de la asesoría sobre seguridad, tratamiento médico y evacuación de empleados.

PARA GRANDES EMPRESAS

Si es una gran empresa, ésta es su mejor solución. AIG es el proveedor de seguros de accidentes y salud principal de las empresas FT500.

COMPROMISO Y SOSTENIBILIDAD

Somos una aseguradora de Accidentes y Salud con 60 años de experiencia en España y casi 100 en todo el mundo. Puede confiar en nuestro compromiso de proteger a los empleados y en nuestra capacidad para proporcionar experiencia en la tramitación de siniestros y soluciones rápidas.



El objetivo de AIG es que el servicio de Travel Guard sea lo más sencillo, fácil y satisfactorio posible, tanto para nuestros brokers como para sus clientes.

SIEMPRE MIRANDO HACIA EL FUTURO

AIG está constantemente mejorando sus coberturas y servicios. Hemos introducido nuestra Aplicación móvil para proporcionar asistencia inmediata y acceso web a nuestros servicios. Fuimos una de las pocas compañías de seguros en pagar por los retrasos ocasionados por la nube de cenizas provocadas por el volcán islandés Eyjafjallajökull, por no hablar de estar entre los primeros en aceptar siniestros.

MÁS FÁCIL DE DEMOSTRAR A LOS CLIENTES

Gracias a nuestra nueva Aplicación para dispositivos móviles y nuestros servicios de acceso web, ahora es más fácil mostrar a los clientes que Travel Guard ofrece una cobertura puntera, puesto que facilita una gama integral de servicios de apoyo.

CÓMO EXPLICAR LOS SERVICIOS A LOS CLIENTES

Siempre estamos encantados de ayudar a nuestros brokers a explicar a sus clientes en qué consiste el paquete de servicios Travel Guard. Podemos llevar a nuestros suscriptores, enfermeras de rehabilitación, expertos en tramitación de siniestros o profesionales de asistencia a reuniones con clientes para explicarles cómo cuidamos de sus empleados en cualquier supuesto. Además, también podemos poner nuestro equipo de apoyo a su disposición.

CÓMO SATISFACER LOS DIFERENTES CRITERIOS DE CLIENTES

Los brokers son los más indicados para tratar las cuestiones con los responsables de seguros de los clientes. Sin embargo, habrá otros miembros dentro del equipo en el proceso decisorio que tengan diferentes criterios. AIG le puede ayudar a trabajar con recursos humanos, con responsables de riesgo y con el equipo de seguridad para garantizar que aborda los problemas específicos de cada uno.

REDACCIÓN CLARA Y SENCILLA

En 2014, hemos simplificado el condicionado de póliza para que los brokers y sus clientes tengan la claridad que necesitan y evitar incertidumbre y disputas sobre siniestros.

SIMPLIFICACIÓN DEL PROCESO DE TRAMITACIÓN

La mayor parte de siniestros de pérdida de equipaje y dinero se gestionan en menos de 15 minutos por teléfono. Para siniestros más complejos contamos con un equipo de tramitadores especializados en cuestiones y detalles de su cobertura. Ofreciendo un punto de contacto que agiliza la solución de cada caso.

ELIMINAR EL ESFUERZO DE LOS AGENTES Y DE LOS CLIENTES

Gracias a nuestra nueva Aplicación para dispositivos móviles, a nuestros servicios de acceso web y al botón de ayuda, ahora AIG reduce el esfuerzo que se les exigía antes a brokers y clientes.

ELIMINAR LA CARGA DE LAS TARJETAS DE ASISTENCIA

Con nuestra Aplicación para dispositivos móviles, los empleados no tendrán que preocuparse si pierden u olvidan sus Tarjetas de Asistencia, puesto que con un solo clic podrán acceder a la información que necesitan desde cualquier lugar.

Los clientes pueden formular gran cantidad de objeciones a la hora de adquirir una póliza de accidentes personales y viaje. Travel Guard puede ayudarle a abordar sus preocupaciones y a reforzarles la idea de que están adquiriendo la póliza que mejor se adapta a sus necesidades.

MI CLIENTE DEBE TENER UN SERVICIO DE SINIESTROS DE TOTAL FIABILIDAD

La mayor parte de los siniestros de pérdida de equipaje y dinero se gestionan en menos de 15 minutos por teléfono. Para siniestros más complejos contamos con un equipo de tramitadores especializados en cuestiones y detalles de su cobertura. Nuestro equipo de asistencia y tramitación de siniestros trabajan juntos para dar la solución rápida, y simple que esperan sus clientes

¿POR QUÉ MI CLIENTE CONTRATARÍA LA PÓLIZA CON AIG?

Naturalmente, los clientes insistirán en asegurar sus pertenencias y activos adecuadamente. Sin embargo, tenemos que comprender que los activos más valiosos de una empresa son sus empleados. Travel Guard es una propuesta integral que ofrece asistencia a los empleados del cliente en todos los aspectos relacionados con su viaje y necesidades de seguridad y, por tanto, protege los intereses de la empresa.

¿CÓMO SE COMPARA EL CONDICIONADO DE AIG CON OTROS DEL MERCADO?

En el año 2014, hemos mejorando nuestra póliza con límites de cobertura más altos, simplificar exclusiones y nuevas características. El compromiso de AIG es garantizar que Travel Guard lidere el mercado en este ramo asegurador.

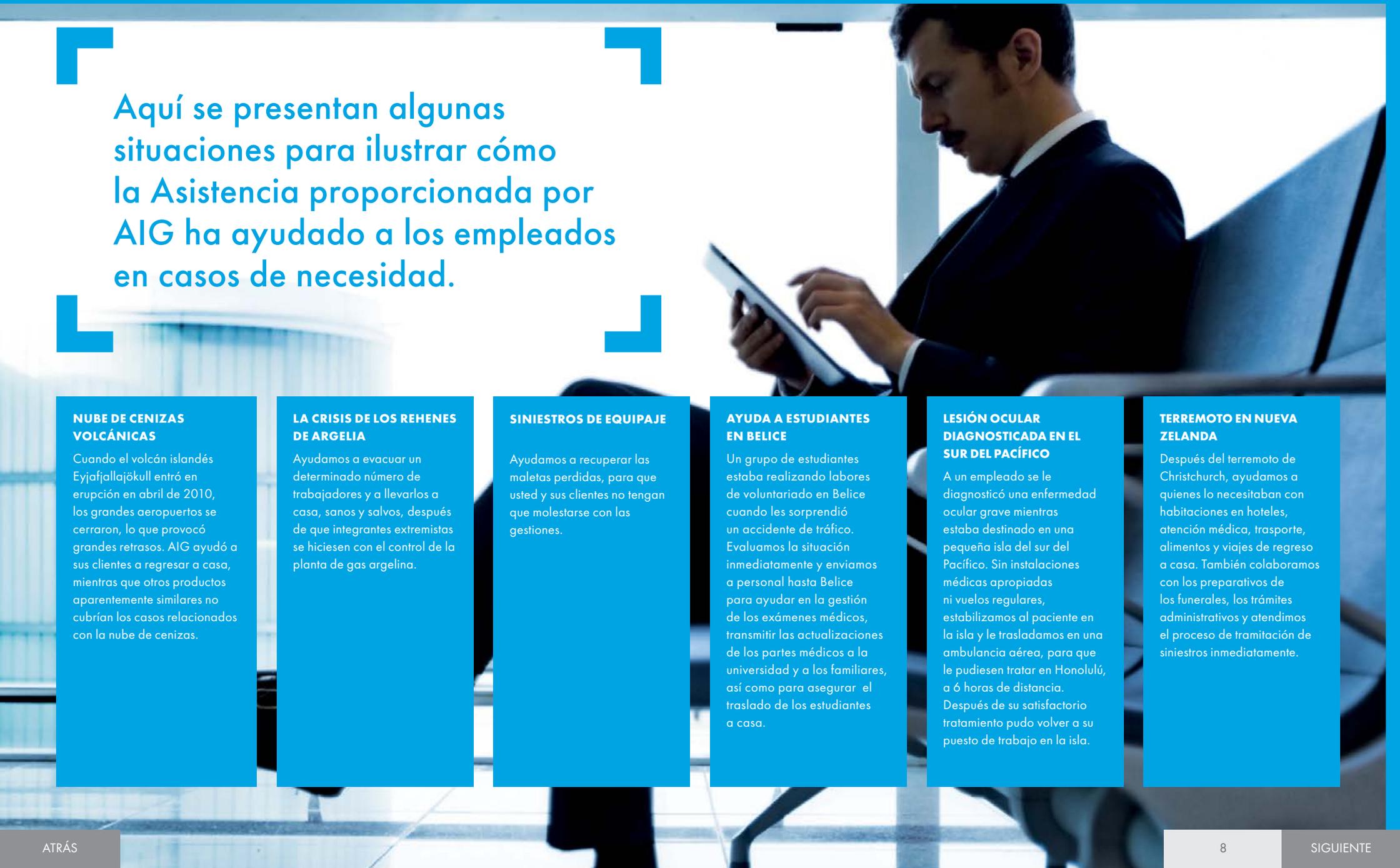
SOLICITAR TARJETAS DE ASISTENCIA PUEDE SER UNA AUTÉNTICA MOLESTIA

Ahora contamos con nuestra Aplicación para dispositivos móviles y los empleados la pueden descargar desde cualquier parte del mundo. Además, les garantiza que tienen toda la información que necesitan en la palma de su mano.

MI CLIENTE NO ESTÁ FAMILIARIZADO CON LOS DETALLES DE LA PÓLIZA GROUP BUSINESS TRAVEL

Gracias a nuestra nueva Aplicación para dispositivos móviles y nuestros servicios de acceso web, ahora es más fácil demostrar a los clientes cómo Travel Guard ofrece toda la cobertura que necesitan, y materializa una amplia gama de servicios de apoyo.

También nos complace ayudar a nuestros brokers a explicar a sus clientes en qué consiste el paquete de servicios Travel Guard. Podemos llevar a nuestros suscriptores, enfermeras de rehabilitación, expertos en tramitación de siniestros o profesionales de asistencia a reuniones con clientes para explicar cómo cuidamos de sus empleados. Además, también podemos poner nuestro equipo de apoyo a su disposición.



Aquí se presentan algunas situaciones para ilustrar cómo la Asistencia proporcionada por AIG ha ayudado a los empleados en casos de necesidad.

NUBE DE CENIZAS VOLCÁNICAS

Cuando el volcán islandés Eyjafjallajökull entró en erupción en abril de 2010, los grandes aeropuertos se cerraron, lo que provocó grandes retrasos. AIG ayudó a sus clientes a regresar a casa, mientras que otros productos aparentemente similares no cubrían los casos relacionados con la nube de cenizas.

LA CRISIS DE LOS REHENES DE ARGELIA

Ayudamos a evacuar un determinado número de trabajadores y a llevarlos a casa, sanos y salvos, después de que integrantes extremistas se hiciesen con el control de la planta de gas argelina.

SINIESTROS DE EQUIPAJE

Ayudamos a recuperar las maletas perdidas, para que usted y sus clientes no tengan que molestarse con las gestiones.

AYUDA A ESTUDIANTES EN BELICE

Un grupo de estudiantes estaba realizando labores de voluntariado en Belice cuando les sorprendió un accidente de tráfico. Evaluamos la situación inmediatamente y enviamos a personal hasta Belice para ayudar en la gestión de los exámenes médicos, transmitir las actualizaciones de los partes médicos a la universidad y a los familiares, así como para asegurar el traslado de los estudiantes a casa.

LESIÓN OCULAR DIAGNOSTICADA EN EL SUR DEL PACÍFICO

A un empleado se le diagnosticó una enfermedad ocular grave mientras estaba destinado en una pequeña isla del sur del Pacífico. Sin instalaciones médicas apropiadas ni vuelos regulares, estabilizamos al paciente en la isla y le trasladamos en una ambulancia aérea, para que le pudiesen tratar en Honolulu, a 6 horas de distancia. Después de su satisfactorio tratamiento pudo volver a su puesto de trabajo en la isla.

TERREMOTO EN NUEVA ZELANDA

Después del terremoto de Christchurch, ayudamos a quienes lo necesitaban con habitaciones en hoteles, atención médica, transporte, alimentos y viajes de regreso a casa. También colaboramos con los preparativos de los funerales, los trámites administrativos y atendimos el proceso de tramitación de siniestros inmediatamente.



www.aig.com.es

AIG EUROPE LIMITED (Sucursal en España)

Paseo de la Castellana, 216
28046 Madrid

Tel 0034915677400
Fax 0034915677407

Tenga en cuenta que nuestra Aplicación móvil, la web de Asistencia y servicios asociados se proporcionan en una combinación de idioma Español e Inglés. Es posible que en la misma página se utilice Español o Inglés. Idioma español no está garantizado.



Bring on tomorrow

AIG Europe Limited forma parte de AIG, una organización líder mundial en seguros, que presta servicio a clientes en más de 130 países y jurisdicciones. Las compañías AIG proveen servicios a clientes industriales, institucionales e individuales mediante una de las mayores y más extensas redes mundiales de la industria aseguradora.

Este documento tiene solo fines informativos y no puede ser, en modo alguno, considerado para acreditar ni justificar cobertura bajo ninguna circunstancia. La gama de productos puede variar de un país a otro, y pudiera no estar disponible en algunos países de la Unión Europea. El alcance y los términos de cobertura están sujetos a las cláusulas y condiciones de póliza que están disponibles previa petición.

Algunos productos y servicios pueden estar proporcionados por las subsidiarias o afiliadas de American International Group, Inc. y pueden no estar disponibles en todas las jurisdicciones. Para obtener información adicional, por favor visite nuestro sitio web en www.aig.com.es

Registrado en Inglaterra: número de Compañía 1486260. Sede Social: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London EC3M 4AB, si bien con supervisión de los negocios en España por parte de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44 – 28046 Madrid.

AIG Europe Limited está autorizada por la Prudential Regulation Authority y regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority (FRN number 202628).