

Borghini e Cossa: come cambia il mercato assicurativo nel turismo

# Verso il rischio zero

«Broker indipendenti, a misura di cliente»

Si afferma sul mercato in questi mesi, a grande richiesta, la polizza «Viaggi rischio zero», creata già nel 1999 da Borghini e Cossa, broker assicurativo a Milano, impresa familiare specialista del turismo da tre generazioni con vasta clientela fra tour operator e dettaglianti italiani.

## «Viaggi rischio zero»

È la formula che copre il t.o. nel caso di danni da 'cause di forza maggiore' esterne al loro lavoro: dalla nuova crisi in Medio Oriente al Natale cupo di Malpensa, alle crisi politiche o sanitarie che, all'improvviso, disseminano barriere in un mondo ormai quasi del tutto aper-

to al turismo.

«Come sempre si cerca la soluzione solo quando il problema si fa davvero grave - commenta Michele Cossa di Borghini e Cossa - in questo caso è stato determinante lo shock di Malpensa.

«Improvvisamente tutti si sono accorti che esiste la 'rischio zero'.

«Il vantaggio è che nel tempo, con la diffusione crescente, la polizza potrà scendere anche sensibilmente di prezzo».

Il caso è tuttavia solo un aspetto nella domanda di prodotti assicurativi, sempre più varia e diffusa nel mondo del turismo. Un settore questo, vulnerabile

che tratta servizi effimeri, ma legati a tempi e modi di utilizzo rigorosi e soggetti al corso capriccioso dell'ambiente naturale, umano e sociale in ciascuna meta.

Così nel turismo, forse molto più che in altre aree merceologiche, le imprese richiedono un servizio assicurativo fortemente personalizzato, un assemblaggio studiato nei dettagli a partire dal tipo di operazione, dalla meta e dai suoi contenuti per ciascuna linea di prodotto. Insomma lo strumento giusto per contenere il rischio nei limiti autentici delle scelte

«Solo rapporti personali e diretti con il cliente»



imprenditoriali pure. «Questo è il nostro mestiere da oltre 30 anni, tra i clienti di mio nonno c'era I Grandi Viaggi - spiega Michele Cossa - e credo

che proprio questo distingue il nostro lavoro dall'offerta delle compagnie assicurative delle quali distribuiamo il prodotto. Noi siamo del tutto indipendenti, non rappresentiamo nessuna compagnia in particolare. Piazziamo il rischio dove è più conveniente, alle migliori condizioni sul mercato

tra costo e copertura. Non abbiamo prodotto di massa per una domanda di massa, solo rapporti diretti e personali con clienti che esprimono esigenze sempre differenti. E siamo dei veri specialisti: il turismo costituisce il 70 per cento del nostro volume d'affari».

Per questo tra l'altro ancora non esiste un sito Internet di Borghini e Cossa: «Oltre la vetrina di presentazione - commenta Cossa - ogni rapporto sul web appiattisce e spersonalizza la relazione con il cliente. È il contrario di tutto il nostro lavoro». Lavoro, quello di relazione, che i tre Cossa - il padre Paolo e i due fratelli Alessandro e Michele - svolgono appunto di persona, sostenuti da un back office di 12 elementi in agenzia.

Dopo 30 anni di esperienza specifica l'offerta di Borghini e Cossa si estende sull'intera gamma delle necessità di copertura: quelle per il cliente e quelle per l'impresa. E muta con il mutare del mercato. «Il nostro settore è stato rivoluzionato, anche solo rispetto a dieci anni fa - commenta ancora Cossa - sono entrati nel turismo grandi gruppi come Ifil e la Hit; è cresciuta la con-

sapevolezza del consumatore, che ha spinto le compagnie ad arricchire l'offerta.

«E poi la normativa ha cambiato le carte in tavola: il decreto 111 del 95 ha mutato la situazione dei tour operator e di seguito la loro domanda di copertura. E pochi giorni fa il nuovo contratto unificato varato tra associazioni di tour operator e agenti di viaggi che tra l'altro introduce il concetto di reciprocità in tema di penali tra tour operator e cliente. Qualcuno, lungimirante, già ci aveva pensato, ora ce ne parla in generale».

Sono fattori di correttezza che fanno bene al lavoro di tutti, e al mercato nella sua totalità.

«Noi spendiamo moltissimo tempo, ad esempio, a spiegare la necessità assoluta del rispetto delle norme. Rispetto che permette all'operatore di tutelarsi al meglio per la piena efficacia della copertura assicurativa».

A cambiare ancora le carte in tavola è arrivata la new economy, con il proliferare delle agency on line. «Siamo già attrezzati anche per loro - annuncia Michele Cossa - con formule letteralmente plasmate su Clup Viaggi, il nostro primo cliente on-line, di copertura sia per la protezione dei dati che nel rapporto con il cliente».

Ora poi si fa polemica intorno alla ipotesi di obbligatorietà della polizza di annullamento, da includere o meno nelle quote di partecipazione: «È un tema che non ci compete direttamente - sottolinea Cossa - di certo ne guadagnerebbe il prodotto turistico in sé, e anche qui la distribuzione massiccia della polizza ne ridurrebbe il costo al minimo».

MARINA FIRRAO

**Decolliamo da Fiumicino quando vuoi tu**

Di ogni Astra ti offre la consulenza di un charter che opera da Fiumicino per qualsiasi destinazione a media casale. Europa occidentale e orientale, Medio Oriente, Nord Africa, coste del Mediterraneo e del Mar del Nord, ogni tutte queste destinazioni sono raggiungibili quando vuoi tu con la qualità di un 737-400, Airbus A320 e con la competenza di una partenza da Fiumicino.

Come sempre, se ti serve un charter, vai dal volò sul sicuro.

Per informazioni e prenotazioni:  
Astro, via Broletto, 78 - 00187 Roma  
Tel. +39 06 42011513 - 1446  
Fax +39 06 42000059  
info@astracharter.com  
www.astracharter.com

**ASTRA**  
CHARTER BROKERS

**Volate sul sicuro**

## l'agenzia di viaggi

www.agenziadiviaggi.net

Quotidiano di notizie di interesse professionale  
Fondato nel 1964

Editore: Liberi Editori srl  
Sede legale:  
00186 Roma - P.zza Grazioli, 5

Direttore responsabile:  
Cristina Ambrosini  
Testata di proprietà di  
Richard Ambrosini

Redazione, amministrazione e pubblicità:  
00193 Roma - Via Tacito 74  
Tel. 06 32600149 (redaz.)  
Tel. 06 32600173 (amm.)  
Fax 06 32600168  
E-mail: redazione@agenziadiviaggi.it  
20124 - Milano  
Via Pancaldo, 7  
Tel. 02 20241049 - 057  
Fax 02 20509917  
E-mail: milano@agenziadiviaggi.it

Editing:  
GraficGroup s.r.l.  
00193 - Roma - Via Tacito, 74

Per la pubblicità raccolta diretto presso gli uffici dell'Editore:  
Liberi Editori s.r.l.  
Via Tacito 74  
00193 Roma

tel. 06 32600173 (r.a.)  
fax 06 32600168  
e-mail:  
inserzioni.pubblicita@agenziadiviaggi.it



Abbonamenti:  
Annuo regolare: L. 180.000  
Formula Club: L. 350.000  
2° abbonamento per dipendenti (esclusi Annuari) L. 100.000  
Conto corrente postale  
Liberi Editori s.r.l.: 16782021  
Spediz. abbonam. postale comma 26 art. 2 legge 549/95. Pubbl. 45%

Autorizzazione del Tribunale di Roma 10041 del 28/10/1964  
Stampa: Rotocoffe-Ariccia (RM)



Questo quotidiano fa parte del Global Media Network  
Sponsor ufficiale della



Feria Internacional de Turismo de Madrid  
Tutte le notizie, i servizi e i programmi pubblicati su questo giornale sono informazioni redazionali per coloro che operano nel turismo. Le informazioni redazionali non sono collegate alla pubblicità in modo diretto o indiretto. La pubblicità ha una sua posizione chiara e netta che non riguarda la redazione. Tutto il materiale inviato non verrà restituito e resterà di proprietà dell'Editore. Lettere e articoli firmati impegnano solo la responsabilità degli autori. Le proposte pubblicitarie implicano la sola responsabilità degli inserzionisti.