

Nel 2003, oltre il 12%  
l'incremento del volume  
dei premi intermediati

## Borghini e Cossa, mille600 polizze nel turismo

di Paola Baldacci

La

vela e l'ufficio gestione sinistri del turismo sono le novità in casa Borghini e Cossa, casa di brokeraggio assicurativo indipendente che da trent'anni si occupa con attenzione particolare dei rischi inerenti l'attività degli operatori turistici.

Chiuso il 2003 con un incremento del 12,35 per cento del volume dei premi intermediati, Borghini e Cossa gestisce annualmente mille600 polizze nel solo settore del turismo,

intrattiene rapporti con 850 tra tour operator e agenzie di viaggi, trattando direttamente oltre 400 sinistri di sola responsabilità civile professionale. Ogni anno sono 700mila i passeggeri assicurati dal broker milanese che dall'estate appena trascorsa ha anche un prodotto per il mondo dei charter nautici, le vacanze in barca per intenderci.

Si chiama *Skipper and Charter (S&C)* che Borghini e Cossa ha messo a punto con Navalia, società specializzata in

noleggio di barche e organizzazione di pacchetti di viaggio su misura, dall'estate di quest'anno. *Perché questo prodotto?*

Risponde **Michele Cossa, consigliere d'amministrazione** nell'azienda fondata dal padre: *"Per due motivi principalmente: questo mercato è tutto da scoprire, privo com'è di coperture assicurative ad hoc, inoltre è l'unico settore turistico che ha registrato forti incrementi a due cifre (nell'ordine del 20 per cento secondo gli attori principali che sono Albatros, Navalia, Mondo*



Michele e Alessandro Cossa

*Vela, ndr)* ed è destinato a crescere ulteriormente. Abbiamo testato una prima versione di *Skipper and Charter* per arrivare nell'estate trascorsa al prodotto definitivo, collaborando strettamente con la società bolognese specializzata in charter nautici".

Prima della partenza, il contratto assicurativo S&C che l'operatore stipula con Borghini e Cossa offre le garanzie di annullamento individuale e di annullamento skipper. Durante la crociera la polizza garantisce la responsabilità civile (Rc) dello skipper, uno skipper sostitutivo durante la crociera, l'indennità per eventuale ritardo nella consegna dell'imbarcazione, la Rc del passeggero, il rimborso della quota di viaggio non usufruita in caso di interruzione del viaggio, il rimborso delle spese mediche, smarrimento e danni al bagaglio.

*"Crediamo molto in questo prodotto - sottolinea Cossa - Soprattutto perché in questo settore il passeggero è molto sensibile alla copertura assicurativa".*

Esattamente l'opposto di quanto accade nel turismo organizzato più tradizionale, che si rivolge cioè a pacchetti di vacanza tutto compreso, organizzati da tour operator e commercializzati dalle agenzie di viaggi.

Il nostro ambito di competenza più stretto, insomma.

### DA TRE ANNI UN UFFICIO LEGALE E GESTIONE SINISTRI SI OCCUPA DEI CONTENZIOSI DEL TURISMO

Per loro, in Borghini e Cossa, è nato l'ufficio legale e gestione sinistri, a prova del fatto che le lamentele dei clienti di agenzie e tour operator costituiscono oggi argomento di grande attenzione da parte delle società sempre più spesso chiamate a rispondere dei disservizi davanti a tribunali, giudici di pace, camere arbitrali quando non il palcoscenico televisivo.

Nell'ufficio legale nato tre anni fa e che oggi impiega a tempo pieno una giovane avvocatessa, che si sta specializzando in contenziosi del turismo, e la sua assistente, entrambe dipendenti assunte con contratto a tempo indeterminato da Borghini e Cossa, vengono esaminati in prima battuta i complaint che i tour operator ricevono da clienti al rientro dalle vacanze, ovviamente insoddisfatti del servizio ricevuto.

L'ufficio legale gestisce la problematica a 360 gradi, questo significa i rapporti con le compagnie di assicurazioni, con l'utente danneggiato, con l'agenzia di viaggi intermediaria e con gli eventuali avvocati del consumatore e le associazioni quando coinvolte. *"Ma mi preme sottolineare che puntiamo a gestire il complaint senza tralasciare gli interessi 'commerciali' del tour operator nostro cliente - dice Michele Cossa - Insieme prendiamo le decisioni sulla linea da tenere, naturalmente nel rispetto dei diritti di tutti. Ciò che è importante comunque è non estraniare la gestione pratica dai rapporti commerciali che intercorrono tra i passeggeri e la società turistica implicata nel procedimento".*