



Christian Garrone
CEO de I4t

Christian Garrone nace en Torino el 5 de enero de 1973.

Es el CEO y Agente Responsable en la Intermediación de Seguros en Insurance Travel y Agente de Seguros desde 1996.

Diplomado en la Università degli Studi di Torino en el 1996, en la especialidad de International Business.

Entrevista a Christian Garrone, CEO de I4t

En España las cantidades aseguradas para los gastos médicos son muy inferiores a los estándares europeos.

¿Nos puede hacer un poco de historia de la empresa?

La empresa nace en 2011 con el objetivo declarado de proponer coberturas de seguros en el mundo turístico en ámbito europeo. Por este motivo el nombre de la empresa es inglés y con un significado claro y directo: "Insurance 4 Travel". En pocos años nos hemos convertido en los líderes del sector en Italia con una diferencia marcada respecto a nuestros competidores. Hemos creído siempre que la "póliza perfecta" no existe, porque las pólizas deben ser adaptadas a las necesidades del cliente. Hay quienes dan prioridad a la prima, a los límites, a las garantías, a la marca, incluso a la facilidad de uso del servicio para todas las necesidades que requieren las diversas preguntas de nuestros clientes. Por este motivo nosotros no proponemos un solo producto, sino diferentes, porque nuestro objetivo es satisfacer las necesidades de nuestros clientes y no las nuestras. En el mercado italiano trabajamos con todas las compañías especializadas en el mundo del turismo como Allianz WP, Axa Assistance (IPA), ERV, Europ Assistance y otras aseguradoras que representan una cuota de mercado que roza el 25%, ofreciendo coberturas de Responsabilidad Civil, Quiebra y Seguros Individuales.

Los orígenes son italianos. ¿Hay una forma "italiana" de hacer seguros?

Los italianos y españoles somos muy parecidos en muchos aspectos, pero nuestra misión es coger las mejores soluciones de los dos mercados y tratar de adaptarlas. Desde el principio hemos notado una gran diferencia en las cantidades aseguradas para los gastos médicos, que en España siempre han sido más limitadas respecto a los estándares europeos: entre 100/300 mil euros es la media de gastos médicos que encontramos en el mercado español, mientras en Italia la media de gastos médicos que podemos encontrar varía entre 1 a 5 millones de euros, además de diferentes soluciones de gastos médicos ilimitados. Este aspecto es muy importante porque, como ya he comentado, nuestro objetivo es centrar nuestra atención en el pasajero y sus necesidades. En los últimos 5 años las compañías con las que trabajamos han pagado siniestros superiores a 1 millón de euros (concretamente en los EE. UU); ya que sean italianas, españolas o francesas, las facturas de los hospitales son siempre las mismas.

¿Hasta qué punto los cambios que se producen en el mundo del turismo repercuten en el tipo de seguros que se ofrecen a los clientes?

Algunas necesidades no cambian nunca. Un gasto médico imprevisto en un viaje, la anulación del mismo por enfermedad de un familiar, la pérdida del equipaje, etc. Estas son solo de las necesidades más primordiales que difícilmente cambian o evolucionan. Los aspectos que están evolucionando son el modo de poder utilizar estos servicios. Los pasajeros y las agencias de viaje necesitan herramientas fáciles de utilizar, rápidas y participativas; una óptima prestación del servicio



es fundamental. En I4T hace 8 años que gestionamos estos imprevistos a través de una plataforma web. Ninguna llamada, ningún email; todo se hace on line con un historial de mensajes entre nosotros y el pasajero, pudiendo contactarnos con el chat en los horarios y días que desee.

¿Qué productos ofrecen?

Como comenté anteriormente, la suerte de trabajar en más mercados nos ofrece la posibilidad de dar productos de carácter europeo adaptados a cada país. Nuestro caballo de batalla es la garantía de Gastos Médicos con 4 millones de euros en todo el mundo, en especial en EE.UU. Además de los Gastos médicos, tenemos una gama de productos que cubre todas las exigencias de una agencia de viajes: Anulación, Grupos, Equipaje y otras propuestas, con diferentes compañías.

La clave para conseguir buenas tarifas aéreas es comprar con mucha antelación. ¿Hasta qué punto están tomando cada vez más importancia los seguros de anulación y cuáles son los motivos en que se pueden aplicar?

Los billetes aéreos como algunas tarifas hoteleras, están dejando de ser reembolsables en el momento de la reserva. Esto implica un fuerte riesgo por parte de los viajeros, ya que, si realizan la compra del viaje con mucha antelación, es mayor el riesgo de sufrir un contratiempo, a lo mejor no muy grave, pero lo suficiente para que te impida viajar.

¿Hacia dónde creen que evolucionará el mundo de los seguros de viaje?

Es una pregunta difícil de responder. Las pólizas de viaje son productos vinculados al propio viaje y por lo tanto seguirá una evolución similar. En Italia hemos notado una ralentización en la contratación a través de Internet y un regreso a la agencia de viajes tradicional. Afortunadamente, esto mejora la calidad del producto, a diferencia de lo que sucede por Internet, (los precios pueden ser variables), en las agencias es más sencillo mejorar la calidad.

¿Qué papel tienen para Vd. las Agencias de Viajes?

Son fundamentales en nuestra estructura organizativa, ya que nos hemos apoyado siempre en ellas como conductoras principales para proponer nuestros productos por la calidad del servicio que ofrecen.

¿En qué consiste y cómo valoran el acuerdo con CEAV?

El diálogo con las asociaciones de alto nivel es importantísimo. En primer lugar, son un formidable recolector de información, gracias a las cuales para nosotros es posible seguir las peticiones del mercado, pero sobre todo porque podemos dialogar con ellos subsanando las futuras críticas y las presentes. Un ejemplo claro es lo que ha sucedido en Italia y que en breve llegará en España: dos leyes comunitarias que se contradicen. Por un lado, la ley sobre paquetes turísticos, como las anteriores leyes, obligaba a los agentes de viaje a proponer una cobertura médica y de anulación en el contrato de viaje. Por otro lado, la ley de distribución de seguros (ya en vigor en Italia desde octubre de 2018) donde se PROHIBE la propuesta de la misma si el precio final de la póliza supera un importe determinado. El problema es que si la póliza supera dicho importe (200 € por persona), ¿qué puede hacer la agencia de viajes? ¿Podría proponerla yendo en contra de la normativa sobre la distribución de seguros que lo prohíbe, o en cambio, no deberá proponerla yendo en contra de la directiva sobre los paquetes turísticos que la obliga?



web: www.i4t.es
e-mail: info@i4t.es
teléfono: 91 134 69 63