



Travel Guard Zakelijke Reisverzekering Playbook



Bring on tomorrow



De Travel Guard Zakelijke Reisverzekering van AIG is een allesomvattende reisverzekering met de ruime dekking die u van AIG mag verwachten en de extra diensten die online beschikbaar zijn via onze nieuwe App. De App bevat ook een "one touch assistance" nummer voor directe hulpverlening. Dit is het complete support-netwerk voor reizende werknemers.



Nooit eerder hadden makelaars zo'n mooie kans om de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering aan hun klanten aan te bieden:

TERRORISME

Terroristische aanslagen komen nog steeds voor en niet altijd waar je ze zou verwachten. Algerije werd verondersteld tot de stabielere landen van Noord-Afrika te behoren tot het gijzeldrama op een aardgasinstallatie plaatsvond. En Noorwegen stond op geen enkele lijst van gevaarlijke zones, tot de bomaanslagen en het schietdrama veroorzaakt door een terrorist uit eigen land. De terroristische aanval op een winkelcentrum in Kenia laat zien dat terroristen zich richten op plaatsen die bezocht worden door internationale reizigers.

"EEN ONVOLDENDE REACTIE OP EEN CRISISSITUATIE KAN HET MERKIMAGO ONHERSTELBAAR SCHADEN"

In een wereld waar social media een leidende rol speelt, is adequaat crisismanagement essentieel voor de bescherming van het merk. Crisisconsulenten zijn van cruciaal belang bij het pareren en nuanceren van negatieve berichtgeving in de media, hierdoor blijft de zorgvuldig opgebouwde reputatie van een onderneming beschermt.

STIJGENDE VERWACHTINGEN AANZIEN VAN HULPVERLENING

Wanneer het noodlot toeslaat, verwacht de familie van een werknemer vandaag de dag dat alles tot in detail wordt geregeld. De familie moet vaak per vliegtuig naar een zieke of gewonde werknemer worden gebracht, accommodatie en vervoer moeten geregeld zijn en zij moeten op de hoogte gehouden worden van alle plannen voor medische verzorging en repatriëring.

VERKEERSONGEVALLEN

Nederland kent een benijdenswaardige verkeersveiligheid, maar in andere landen kan de situatie heel anders zijn. Er gebeuren vooral veel ernstige ongevallen met taxi's, bussen en minibuses.

SAMENVATTING: AANTREKKELIJKE MOGELIJKHEDEN MET DE TRAVEL GUARD ZAKELIJKE REISVERZEKERING:

De wereld wordt steeds kleiner en steeds meer bedrijven moeten hun werknemers, hun meest waardevolle kapitaal, vaker en verder laten reizen. Daarom blijft AIG een zeer compleet product aanbieden. Met de Security Awareness Training, waarmee kan worden aangetoond dat de werkgever zijn eventuele zorgplicht nakomt, met een App die werknemers via één druk op de knop directe ondersteuning en online informatie biedt, én met een geïntegreerde hulpverleningsmaatschappij voor een naadloze oplossing van alle mogelijke problemen, is de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering een hoogwaardig product dat uw klanten alles biedt wat ze nodig hebben.

In een wereld waar steeds meer bedrijven zich op het buitenland richten om hun bedrijf te laten groeien, hebben wij een wereldwijd bereik en kunnen wij dekking bieden voor iedereen, overal; van kleine bedrijven met een handvol werknemers tot multinationals met duizenden werknemers die de wereld rondreizen.



HYPOTHETISCHE KLANT: AANNEMER IN DE OLIE-INDUSTRIE

Alpha is een wereldwijd opererende aannemer in de olie-industrie, die gespecialiseerde ingenieurs uitzendt naar olievelden in een aantal van de meest uitdagende gebieden ter wereld: Alaska, de Zwarte Zee en de Baltische Staten. Het bedrijf heeft 2.600 mensen in dienst, realiseert een omzet van meer dan 4 miljard Euro en opereert op alle continenten. De werknemers moeten worden beschermd tegen risico's, variërend van verloren medicijnen en chirurgische ingrepen tot ontvoering.



HYPOTHETISCHE KLANT: MIDDELGROTE FABRIKANT

Beta opereert al 130 jaar vanuit de Midlands en is wereldleider in specialistische optische apparatuur. Het bedrijf heeft een verkoop- en serviceteam van 85 mensen, onderweg in heel Europa en in toenemende mate in Noord- en Zuid-Amerika, Azië en delen van Afrika. Deze werknemers hebben assistentie nodig bij het plannen van hun reizen om zo de risico's te beperken en ervoor te zorgen dat indien ze gewond raken in een derdewereldland, zij medische zorg ontvangen volgens de westerse standaard.

Klanten dienen zich ervan bewust te zijn dat de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering van AIG de brade dekking biedt die ze mogen verwachten, maar ook voortdurend vernieuwt om te waarborgen dat werknemers altijd over de beste dekking in binnen- en buitenland beschikken. Dit is het complete support-netwerk voor mobiele werknemers, dat ervoor zorgt dat zij zich geen zorgen hoeven te maken.

Hier is een aantal aanbevolen gesprekspunten:



**KLIK HIER VOOR DE
TRAVEL GUARD ZAKELIJKE
REISVERZEKERING
INTROVIDEO**

THEMA

RELEVANTIE VAN DE TRAVEL GUARD ZAKELIJKE REISVERZEKERING

VERGETEN REISPASJES

Uit ons recente onderzoek* kwam naar voren dat 38% van zakenreizigers met een verzekering geen reispasje bij zich heeft en dat in het geval van een annulering van de reis 34% hun manager belt en 24% iemand anders op kantoor.

De zakenreizigers van vandaag de dag gebruiken hun smartphone om hun leven te organiseren, om boekingen te doen en om onderweg hun e-mail te lezen. Aangezien 33% al eens te maken heeft gehad met een situatie zoals zoekgeraakte bagage of geannuleerde vluchten, heeft AIG een mobiele App ontwikkeld die werknemers in staat stelt om met één druk op de knop hulpverlening te krijgen. Niet verwonderlijk dat 83% geïnteresseerd is in onze nieuwe App.

MOBIELE APP EN HULPVERLENINGSWEBSITE

Onze smartphone App heeft een hulp nummer voor het opvragen van directe, centraal gecoördineerde medische- of veiligheidshulpverlening bij onze eigen hulpverleningsmaatschappij.

De App biedt ook snel toegang tot onze hulpverleningswebsite www.aig.com/nl/travelguard met de Security Awareness Training en landenrapportages, in combinatie met Security Travel Alerts per e-mail.

EXTREME SITUATIES

Heeft uw bedrijf onderzocht hoe gecompliceerd sommige situaties kunnen worden en welke nadelige gevolgen deze kunnen hebben voor de reputatie van het bedrijf?

In een wereld waar social media een leidende rol speelt, is adequaat crisismangement essentieel voor de bescherming van het merk. Crisisconsulenten zijn van cruciaal belang bij het pareren en nuanceren van negatieve berichtgeving in de media, hierdoor blijft de zorgvuldig opgebouwde reputatie van een onderneming beschermt.

CONTROLE OVER DE HULPVERLENING

Vindt uw bedrijf de vele telefoonnummers voor toegang tot ondersteuning verwarrend en raken uw werknemers gefrustreerd door de vele verschillende contactpersonen in plaats van één enkel aanspreekpunt?

AIG is een van de weinige grote aanbieders van Accident & Health verzekeringen met een geheel eigen hulpverleningsmaatschappij. Dit betekent één enkel aanspreekpunt, dat de volledige ondersteuning aanstuurt en de controle biedt die u nodig heeft om uw werknemers in moeilijke situaties te ondersteunen.

ZORGPLICHT VAN WERKGEVERS

Is uw bedrijf beducht voor de mogelijke aansprakelijkheid gekoppeld aan het uitzenden van personeelsleden?

Security Awareness Training - AIG biedt een bekroond online e-learning programma voor safety training dat werknemers kunnen gebruiken voorafgaand aan hun vertrek. We bieden ook landenrapportages en Security Travel Alerts per e-mail.

VEILIGHEID IN HET BUITENLAND

Maakt uw bedrijf zich zorgen over de veiligheidsdekking? Onrust lijkt tegenwoordig overal te kunnen ontstaan en kan zeer snel escaleren van verontrustend tot uitgesproken gevaarlijk.

AIG biedt een breed scala aan beveiligingsopties, variërend van online training tot actuele veiligheidsupdates per e-mail.

*Gebaseerd op een online enquête in september 2013 onder 250 Nederlandse zakenreizigers, die ten minste eenmaal per jaar reizen en een zakelijke smartphone gebruiken.

AIG is een van de weinige grote aanbieders van Accident & Health verzekeringen met een geheel eigen hulpverleningsmaatschappij, in plaats van uitbestede assistentie. Dit zorgt ervoor dat werknemers één enkel aanspreekpunt hebben voor gecoördineerde ondersteuning op het gebied van hulpverlening, veiligheid en medische kwesties. Snel.

ERVAREN IN SCHADEAFWIKKELING

Met welk probleem u ook te maken krijgt, u kunt er zeker van zijn dat AIG met haar 60 jaar ervaring al eens met iets vergelijkbaars te maken heeft gehad.

VOOR INTERNATIONALE BEDRIJVEN

Wanneer werknemers naar het buitenland reizen, zijn ze in veilige en ervaren handen met het hulpverleningsnetwerk van AIG. In tegenstelling tot andere partijen, zenden wij niet noodzakelijkerwijs een response team vanuit Nederland. Wij hebben hulpcentra over de hele wereld, met 1.300 professionals op afroep, die allemaal bekend zijn met de lokale gang van zaken en de beste manier weten om werknemers snel en veilig thuis te krijgen.

CONSTANTE INNOVATIE

AIG vernieuwt voortdurend om toonaangevende producten te leveren, voor een betere zorg en bescherming. Met onze mobiele App en speciale website www.aig.com/nl/travelguard is de hulpverlening en de informatie die werknemers nodig hebben binnen handbereik; altijd en overal.

DEKKING VOOR MORGEN

AIG zet zich in om te anticiperen op de dekking die werknemers in de toekomst nodig zullen hebben. De Travel Guard Zakelijke Reisverzekering biedt een brede dekking, weinig uitsluitingen en helder, ongecompliceerd taalgebruik. Wij passen onze dekking regelmatig aan zodat deze gelijke tred houdt met de gevaren waaraan onze klanten blootstaan. We waren een van de weinige verzekeraars die uitbetaalden bij de vertragingen als gevolg van de IJslandse vulkanische aswolk.

VOOR GROTE CRISES

AIG komt pas echt tot haar recht wanneer er bij grotere crises medische hulp vereist is en werknemers met spoed geëvacueerd moeten worden. Omdat we een van de weinige grote zakelijke verzekeraars zijn met een geheel eigen hulpverleningsmaatschappij hebben we de zaken in de hand en kunnen wij voor veiligheidsadvies, ondersteuning, medische behandeling en repatriëring van werknemers zorgdragen.

VOOR GROTE ONDERNEMINGEN

Een grote onderneming is bij ons in veilige en ervaren handen. AIG biedt Ongevallen- en Reisverzekeringen aan een groot aantal Fortune 500-bedrijven.

BETROKKENHEID EN DUURZAAMHEID

Wij zijn een toonaangevende wereldwijde Accident & Health verzekeraar met 60 jaar ervaring. U kunt zorgeloos vertrouwen op onze inzet voor de bescherming van de werknemers van uw klanten en op onze ervaring en expertise op het gebied van schadebehandeling en vlotte afwikkeling.

Bij AIG streven wij ernaar om de aankoop en het onderhoud van de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering zo eenvoudig, probleemloos en succesvol mogelijk te maken voor onze makelaars en hun klanten.

EENVOUDIGER TE DEMONSTREREN AAN KLANTEN

Met onze nieuwe mobiele App en de via internet toegankelijke diensten is het nu gemakkelijk om aan uw klanten te laten zien hoe de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering zorgt voor hoogwaardige ondersteuning. Met de nieuwe tools komt ons uitgebreide servicepakket tot leven.

ONZE ONDERSTEUNING UITLEGGEN AAN KLANTEN

Wij helpen makelaars graag bij het uitleggen van het Travel Guard dienstenpakket aan hun klanten. We kunnen onze acceptanten, schadebehandelaars of hulpverleners meenemen naar afspraken met klanten, om uit te leggen hoe wij zorgen voor hun werknemers in elk denkbaar scenario.

INSPLEN OP DE VERSCHILLENDE AGENDA'S VAN DE KLANTEN

De makelaar is de aangewezen persoon om de vragen van klanten te beantwoorden. Maar anderen in het besluitvormingsteam van de klant zullen andere criteria hebben. AIG kan u helpen bij het werken met HR, Risk & Insurance Managers en het Security team, om ervoor te zorgen dat u ieders specifieke vragen kunt beantwoorden.

DE PIJN WEGNEMEN BIJ MAKELAARS EN KLANTEN

Met onze nieuwe mobiele App en de via internet toegankelijke diensten, kunnen veel van de vragen die voorheen bij makelaars en klanten beladden, nu rechtstreeks door AIG worden afgehandeld.

HELDERE, ONDUBBELZINNIGE FORMULERING

In 2014 zal AIG de bewoording van haar polisvoorwaarden vereenvoudigen, zodat makelaars en hun klanten de duidelijkheid krijgen die ze nodig hebben om eventuele onzekerheid weg te nemen en geschillen over claims te voorkomen.

VERLOST VAN DE NOODZAAK VAN EEN REISPASJE

Uit ons recent onderzoek* blijkt dat 38% van de reizigers die een verzekering hebben, hun reispasje niet bij zich hebben.

Met de App hebben ze de benodigde informatie altijd binnen handbereik, waar zij ook naartoe gaan.

ALTIJD VOORBEREID OP DE TOEKOMST

AIG verbetert haar dekking en diensten constant. We hebben onze mobiele App geïntroduceerd voor directe ondersteuning en onze diensten zijn bereikbaar via de website. AIG was een van de weinige verzekeraars die uitbetaalde voor de vertragingen als gevolg van de IJslandse vulkanische aswolk, en niet te vergeten, een van de eersten die de schadeclaims honoreerden.

* Gebaseerd op een online enquête in september 2013 onder 250 Nederlandse zakenreizigers, die ten minste eenmaal per jaar reizen en een zakelijke smartphone hebben.

Klanten kunnen allerlei bezwaren aanvoeren tegen de aankoop van onze Travel Guard Zakelijke Reisverzekering. AIG kan u helpen hun zorgen weg te nemen en de geruststelling te geven dat ze de meest geschikte polis voor hun behoeften afsluiten.

MIJN KLANT MOET EEN SCHADEREGELINGSSERVICE HEBBEN WAAR HIJ VAN OP AAN KAN

Wij maken uitsluitend gebruik van onze eigen assistance- en schadeteams, om de snelle, gestroomlijnde schadeafwikkeling te kunnen bieden die uw klanten verwachten.

WAAROM ZOU MIJN KLANT ZICH VERZEKEREN VIA AIG?

Klanten zullen natuurlijk hameren op een degelijke verzekering van hun eigendommen en bezittingen. Maar ze moeten begrijpen dat het meest waardevolle kapitaal van een bedrijf, de werknemers zijn. De Travel Guard Zakelijke Reisverzekering biedt een uitgebreide dekking, die de werknemers van de klant hulp biedt bij alle aspecten van hun reis- en veiligheidsbehoeften, en zo ook de belangen van het bedrijf beschermt.

HOE ZIJN DE POLISVOORWAARDEN VERGELEKEN MET SOORTGELIJKE PRODUCTEN?

AIG zet zich ook in om te garanderen dat zij dé toonaangevende verzekeraar in deze verzekeringsklasse blijft en volgt daarom continu de trends en mondiale gebeurtenissen, om ervoor te zorgen dat de Travel Guard Zakelijke Reisverzekering volledig up-to-date is en blijft.

HET AANVRAGEN VAN REISPASJES KAN ERG TIJDROEVEND ZIJN.

We hebben nu onze mobiele App, die gemakkelijk per e-mail kan worden verstrekt aan werknemers waar ook ter wereld en die zorgt dat ze alle benodigde informatie bij de hand hebben.

MIJN KLANT IS NIET OP DE HOOGTE VAN DE DETAILS VAN DE TRAVEL GUARD ZAKELIJKE REISVERZEKERING

Met onze nieuwe mobiele App en de via internet toegankelijke diensten, is het nu gemakkelijk om aan klanten te laten zien hoe AIG alle dekking biedt die ze nodig hebben en wordt ons uitgebreide aanbod aan diensten tot leven gebracht.

Wij helpen makelaars ook graag bij het uitleggen van ons dienstenpakket aan hun klanten. We kunnen onze acceptanten, schadebehandelaars of hulpverleners meenemen naar afspraken met klanten om hen te vertellen hoe wij hun werknemers helpen.

Hier is een aantal scenario's om te laten zien hoe AIG presteerde als werknemers in nood verkeerden.

VULKANISCHE ASWOLK

Toen de IJslandse vulkaan Eyjafjallaökull in april 2010 uitbarstte, werden alle grote luchthavens gesloten en ontstonden er grote vertragingen. AIG ondersteunde klanten bij hun thuisreis, terwijl veel ogenschijnlijk vergelijkbare producten vorderingen in verband met de aswolk niet dekten.

ALGERIJS GIJZELDrama

Wij hielpen bij het repatriëren van een aantal werknemers en brachten hen veilig thuis nadat extremisten een Algerijnse gasinstallatie hadden overgenomen.

REISBAGAGECLAIM

Wij helpen bij het traceren van zoekgeraakte bagage, zodat u of uw klanten niet van hot naar her worden gestuurd.

STUDENTEN IN BELIZE

Een groep studenten die vrijwilligerswerk deed in Belize was betrokken bij een auto-ongeluk. Wij beoordeelden de situatie en zonden onmiddellijk iemand naar Belize om te helpen met medische ondersteuning, het geven van status-updates aan de universiteit en de familieleden, en het organiseren van een veilige terugkeer van de studenten.

OOGLETSEL GEDIAGNOSTICEERD IN DE AFGELEGEN STILLE OCEAAN

Een werknemer werd gediagnosticeerd met ernstig oogletsel terwijl hij gestationeerd was op een klein eiland in de Stille Oceaan. Bij gebrek aan adequate medische voorzieningen en regelmatige vluchten ter plaatse, stabiliseerden wij de patiënt op het eiland en regelden een luchtambulance zodat hij kon worden behandeld in Honolulu, 6 uur verderop. Na een succesvolle behandeling kon hij weer aan het werk op het eiland.

INCIDENT IN WINKELCENTRUM NAIROBI

Toen de Westgate Mall in Kenia's hoofdstad Nairobi werd aangevallen door gemaskerde schutters, werd snel een AIG-crisisteam naar de locatie gezonden, waar zij contact onderhielden met ambtenaren, medische teams en families. Ons security team kon de mediabelangstelling in toom houden en de privacy van de gewonden waarborgen. Een team ter plaatse maakte een naadloze ondersteuning van de bij AIG verzekerde gezinnen bij dit gewelddadige terroristische incident mogelijk.



www.aig.com

AIG EUROPE LIMITED, NETHERLANDS

K.P. van de Mandelelaan 50

3062 MB Rotterdam

Tel: +31 (0) 10 453 54 55

Houdt u er rekening mee dat onze mobiele App, de assistance website en de daarmee verband houdende diensten worden aangeboden in de Engelse taal, of een combinatie van Nederlands en Engels. De Nederlandse taal kan niet worden gegarandeerd.



Bring on tomorrow

AIG is de handelsnaam van de algemene verzekeringsactiviteiten van AIG wereldwijd, inclusief AIG Europe Limited, Netherlands. De verzekeraar is AIG Europe Limited, Netherlands.

Registered in England: bedrijfsnummer 1486260. Geregistreerd adres: The AIG Building, 58 Fenchurch Street, London, EC3M 4AB. AIG Europe Limited is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority en Prudential Regulation Authority.

Dit document is uitsluitend voor informatieve doeleinden en er kan geen beroep op gedaan worden om in welke omstandigheid ook dekking te verkrijgen. Producten kunnen verschillen van land tot land en zijn niet steeds in alle Europese landen beschikbaar. Omvang en voorwaarden van de dekking staan in de polisvoorwaarden. Deze kunnen op verzoek verkregen worden bij uw makelaar of assurantietussenpersoon of bij AIG Europe Limited, Netherlands.

De assistance en overige services kunnen alleen gebruikt worden wanneer er dekking is onder de polis.