

Semplificare le situazioni complesse

*Supporto semplice
in caso di danni d'acqua*

*Servizio clienti in
tutti i canali*

*Gilles Roulin: perfezione
è semplicità*

semplice. chiaro. helvetia 

La Sua Assicurazione svizzera

1

Sul mercato nazionale l'Helvetia è **la numero 1** fra le assicurazioni multiramo della Svizzera.

40

Con 40 **agenzie generali** e altrettante **agenzie principali** l'Helvetia copre tutto il territorio svizzero. Le sedi principali del Gruppo assicurativo sono a Basilea e a San Gallo.

160

Nei suoi **160 anni di storia** l'Helvetia, fondata il 6 dicembre del 1858, è diventata un Gruppo assicurativo internazionale, composto da varie compagnie assicurative svizzere ed estere.

400

Gli esperti calcolano la nascita di circa 400 **start-up** all'anno. Nel 2017 il Gruppo ha investito tra l'altro nell'Insurtech estone INZMO, specializzata in procedure assicurative completamente digitalizzate.

4 952

Al 31.12.2017 il **volume lordo dei premi** dell'Helvetia Svizzera ammontava a 4952 milioni di franchi.

6 592

6592 **collaboratori** in tutto il mondo, di cui circa 3500 nella sola Svizzera, contribuiscono al successo dell'impresa con il loro impegno e il loro servizio.

8 641

Nel 2017 il Gruppo assicurativo ha conseguito un **volume d'affari** pari a 8641 milioni di franchi.

16 826

L'Helvetia ha un azionariato ampiamente diffuso: Il numero degli **azionisti** si attesta attualmente a quota 16826 (stato al 31 marzo 2018).

5 000 000

Oltre 5 milioni di **clienti** in tutto il mondo, di cui 1,3 milioni nella sola Svizzera, si affidano all'Helvetia.

Perché complicarsi inutilmente la vita?

La digitalizzazione è in espansione, anche fra le assicurazioni. Philipp Gmür, CEO Helvetia, priorizza le esigenze della clientela.

“Semplice” e “chiaro”, in altre parole “Helvetia”. Ma cosa s’intende con questo slogan?

Viviamo in un mondo estremamente complesso che ci pone costantemente dinnanzi a nuove sfide. La ricerca della semplicità è pertanto un desiderio comune: soluzioni snelle che ci semplificano la vita. Lo stesso vale anche per le assicurazioni e noi dell’Helvetia l’abbiamo capito. Facciamo il possibile per semplificare e illustrare con chiarezza ai nostri clienti il complesso panorama assicurativo.

Cosa significa in concreto?

Innanzitutto consentiamo ai clienti un accesso rapido e comodo ai nostri servizi. A tale scopo concentriamo i nostri sforzi sull’utilizzo di tecnologie digitali. Prevediamo ad esempio la possibilità di procedere direttamente alla stipula di un’assicurazione online o notificare un sinistro semplicemente tramite il nostro sito web. Nello svolgimento delle nostre attività teniamo essenzialmente conto delle esigenze della clientela. Pertanto la trasparenza e la chiarezza delle nostre prestazioni assicurative assumono presso di noi un ruolo fondamentale. Devono inoltre saper rispondere esattamente alle esigenze di ogni singolo cliente. In caso di domande, per la notifica



Philipp Gmür, CEO

di un sinistro o la richiesta di una consulenza forniamo ai nostri clienti un’assistenza individuale attraverso tutti i nostri canali, chat compresa.

Vi rivolgete espressamente anche ai giovani?

Sì, certo. Sono proprio le giovani generazioni, ma non solo, a fruire per lo più soluzioni digitali e mobili. Dobbiamo quindi investire massicciamente in soluzioni innovative e a creare nuovi punti di contatto. Un

esempio: se qualcuno vi ruba la bici, basta collegarvi tramite smartphone alla nostra chatbot; in soli 90 secondi il sinistro sarà già stato liquidato. Oppure, in caso di domande sui nostri prodotti, potete chattare con noi tramite il nostro sito internet e le vostre richieste saranno immediatamente soddisfatte.

Avere a che fare con le assicurazioni risulta a molti sgradito, come affrontate la questione?

Nessun cliente trova di per sé edificante dover gestire un caso assicurativo: deve trovare il tempo per analizzare le offerte disponibili o notificare un sinistro. È in questi casi che possiamo sorprendere positivamente i clienti. La società odierna che offre infinite possibilità di scelta vuole trascorrere il proprio tempo libero concentrandosi sull’essenziale. Pertanto, tutto quello che non è particolarmente interessante, assicurazioni comprese, deve poter essere gestito con il minimo sforzo.

Cos’è che personalmente vorrebbe semplificare?

Sarebbe estremamente pratico se, ad esempio, per accedere ai numerosi servizi online non dovessi più utilizzare tutta una serie di password, ma bastasse una semplice impronta digitale elettronica. ■

COLOPHON: Una pubblicazione dell’Helvetia in collaborazione con NZZ Content Solutions. Editore: Helvetia. Responsabile di progetto dell’Helvetia: Martin Schwald e Nadja Häberli. Realizzazione: NZZ Content Solutions, Elmar zur Bensen. Direzione artistica: Michael Adams. Autori: Cornelia Glees, Martina Wacker. Stampa: Multicolor Print. La presente pubblicazione è stata realizzata da NZZ Content Solutions su incarico dell’Helvetia. L’Helvetia è responsabile della redazione dei contenuti. Tutti i diritti sono riservati.

Danni d'acqua: risoluzione rapida

Inondazioni, piene ed esondazioni possono arrecare gravi danni a intere abitazioni. In questi casi l'assicurazione deve fornire una risposta rapida e semplice.

Pavimenti impregnati d'acqua, pareti ammuffite: all'inizio dell'estate del 2018 l'incubo di molti proprietari di case si è trasformato in una tragica realtà. Forti temporali, accompagnati da piogge scroscianti e violente grandinate, hanno allagato numerose cantine, tra cui anche quella della famiglia Zannoni di Glattfelden ZH.

“Le masse d'acqua ci hanno preso alla sprovvista”, ricorda Nadine Zannoni. Alla fine di maggio si è scatenato sull'Unterland zurighese un violento temporale. L'intervento dei vigili del fuoco è stato continuo. “Improvvisamente l'acqua ci ha inondato casa, allagando il seminterrato. Non abbiamo potuto fare nulla.”

Causa dell'inondazione è stato un ristagno dell'acqua di scarico della canalizzazione. “Le copiose precipitazioni possono comportare il riflusso dell'acqua piovana nelle case e l'allagamento dei locali nel seminterrato e delle cantine”, spiega Tania Gonzalez, specialista di sinistri presso l'Helvetia. Il risultato sono pavimenti impregnati d'acqua, mobilia danneggiata e apparecchi elettrici malfunzionanti.

Risarcimento quasi immediato

La famiglia Zannoni si è resa conto solo il giorno dopo dell'entità dei danni subiti. “Gli armadi con i nostri vestiti invernali, le scarpe e tutto il resto erano zuppi e insudiciati”, racconta Nadine. Abbiamo perciò

subito richiesto un cassonetto per i rifiuti e una pompa di drenaggio. “Abbiamo dovuto buttar via uno scaffale con le scarpe invernali”, continua rattristata. Al contempo la famiglia ha contattato il reparto Sinistri dell'Helvetia. “Credevo che la procedura sarebbe stata lenta e laboriosa”, afferma. Al contrario: “Il giorno stesso abbiamo ricevuto la nota di credito relativa all'inventario danneggiato e il giorno seguente ci è stato versato il corrispettivo sul conto”, conclude soddisfatta.

L'utilità di un inventario

Gli oggetti in cantina, come i vestiti o le biciclette, sono coperti dall'assicurazione di mobilia domestica. Per poter usufruire delle relative prestazioni, tuttavia, chi ha subito il danno deve aver correttamente

assicurato i suoi averi, altrimenti si corre il rischio di avere una copertura insufficiente. Vale quindi la pena redigere un inventario e verificare regolarmente che la somma d'assicurazione sia adeguata.

Per contro, i danni agli stabili, come i pavimenti danneggiati o un impianto elettronico malfunzionante, vengono risarciti dall'assicurazione stabili. Anche in questo caso l'Helvetia ritiene fondamentale liquidare il sinistro con semplicità e rapidità, assumendosene le spese.

“Ci vogliono ancora un paio di settimane prima che la nostra cantina si asciughi del tutto”, afferma Nadine. “Possiamo poi iniziare con il risanamento.” La signora Gonzalez, specialista in sinistri, conferma: “Nei cosiddetti casi bagatella possiamo rilasciare la garanzia dell'assunzione delle spese senza alcuna ispezione”, con gran sollievo dei clienti. “D'altronde i danni subiti sono già di per sé pesanti”, continua l'esperta.

Per evitare i danni è possibile adottare diversi provvedimenti di ordine edilizio, come l'uso di valvole anti-ristagno, lucernari collocati più in alto o muri e finestre rinforzate. In diversi cantoni il proprietario può presentare una richiesta di un contributo per le cosiddette misure di protezione degli edifici. L'assicurazione stabili copre quindi una parte delle spese. ■



Le forti precipitazioni possono causare, in assenza di un dispositivo di sicurezza, il rigurgito delle acque di scarico dai sistemi di canalizzazione.



Maltempo e inondazioni causano spesso ingenti danni. E in questi casi è importante contare su un'adeguata assicurazione.

Contro le forze della natura

I danni da eventi naturali sono diversamente assicurati, a seconda del cantone. Di seguito trovate una breve panoramica delle differenze:

Danni agli stabili

- > Nella maggior parte dei cantoni i danni da eventi naturali sono coperti dall'assicurazione stabili cantonale obbligatoria.
- > Nei cantoni di Ginevra, Uri, Svitto, Ticino, Appenzello Interno, Vallese, Obvaldo e nel Principato del Liechtenstein gli stabili sono coperti dalle assicurazioni private (ad es. dell'Helvetia) e non esistono assicurazioni cantonali di stabili.

Danni alla mobilia domestica

- > Nei cantoni di Nidvaldo e Vaud i danni alla mobilia causati da eventi naturali sono coperti dall'assicurazione obbligatoria cantonale incendio.
- > Nei restanti cantoni i danni da eventi naturali vanno coperti con le assicurazioni private (ad es. dell'Helvetia).

Il futuro sta nella semplicità

Oliver Gassmann, professore di Gestione delle tecnologie presso l'università di San Gallo, è un grande sostenitore della semplicità in azienda e si occupa prevalentemente dello studio di nuovi modelli di business.

“La semplicità sarà un argomento di tendenza e un fattore di successo per i prossimi dieci anni in tutti i settori. Le soluzioni semplici fanno risparmiare tempo, aumentano la soddisfazione della clientela e riducono il rischio di errore. Google ha avuto ampiamente la meglio sul motore di ricerca di Yahoo nonostante prestazioni inizialmente analoghe, perché il cursore si trovava subito al punto desiderato dagli utenti. Il successo di Google era quindi dovuto ad un click di meno. La semplicità vince sulla complessità soprattutto partendo dalla prospettiva del cliente e ciò vale per prodotti, procedure e modelli di business. Tramite la catena digitale di creazione del valore al cliente viene data la possibilità di fruire sempre più spesso di un servizio completo, offerto da un unico fornitore.

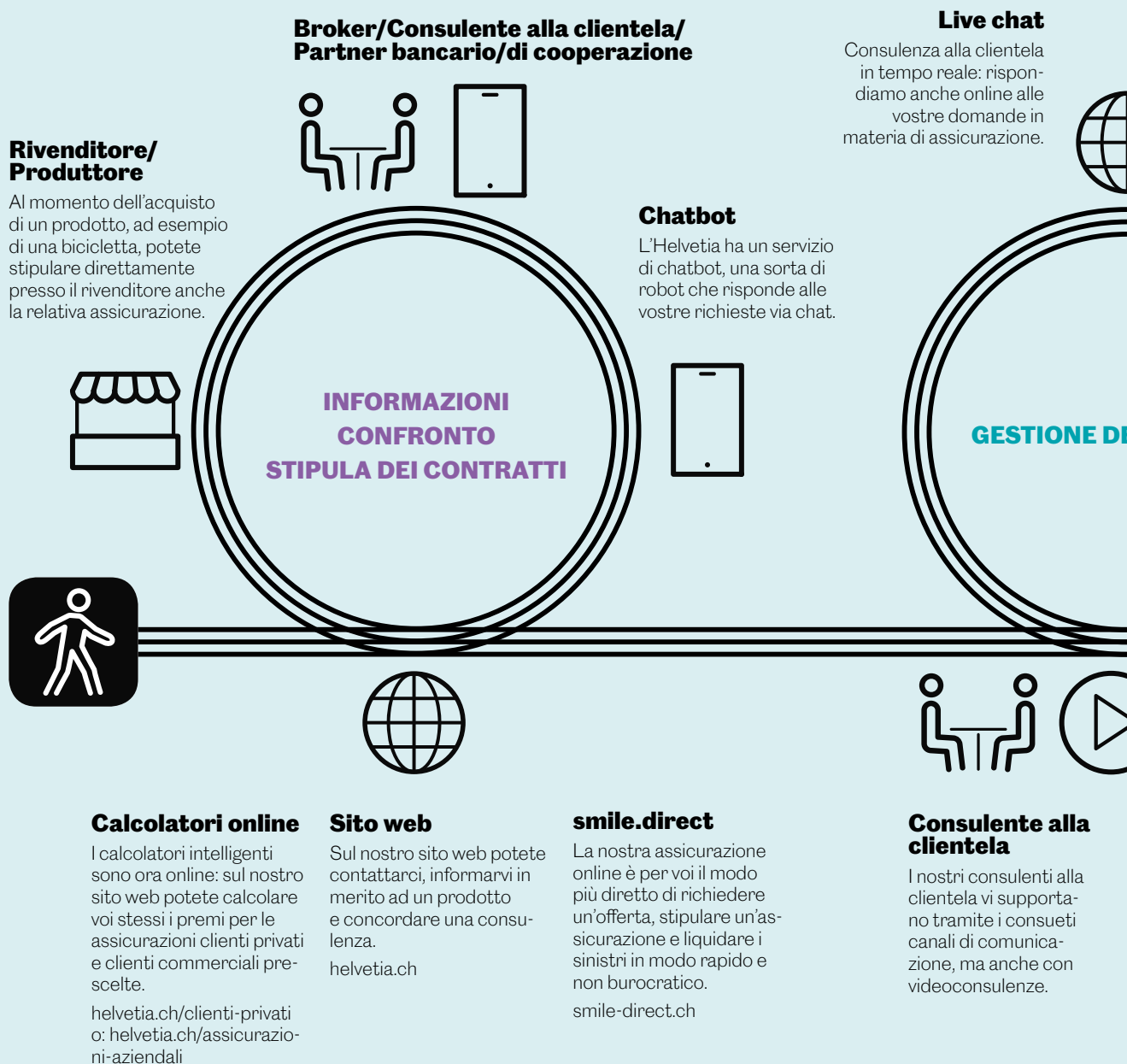


“Raggiungere la semplicità è spesso un processo impegnativo.”

Oggigiorno le aziende hanno la possibilità a livello tecnico di abbinare, tralasciare o delegare servizi e prodotti richiesti durante il cosiddetto customer journey e di prendere delle decisioni preliminari. In altre parole, le esigenze più complesse vengono soddisfatte con soluzioni semplici. Alle imprese spetta ora il compito di cooperare a livello interaziendale e intersettoriale, favorire lo scambio dei dati ed elaborare soluzioni che forniscano ai clienti esperienze innovative. Raggiungere la semplicità è spesso un processo impegnativo.”

Il nostro Servizio clienti - elaborazione

Facciamo il possibile per semplificare il complesso mondo delle assicurazioni. Ricorriamo a procedure velocizzate, servizi personalizzati e accessi innovativi ai nostri molteplici servizi. Il nostro obiettivo è quello di strutturare il dialogo con la clientela nel modo più semplice possibile. Chiunque desideri informarsi, confrontare per proprio conto le offerte di sua scelta e decidere autonomamente per la soluzione migliore, trova nell'Helvetia il suo interlocutore ideale.



del sinistro dalla A alla Z

Portale clienti

Il nostro portale riservato ai clienti consente loro di visualizzare, ordinare o scaricare direttamente tutta la documentazione necessaria, dai contratti alle fatture e altro tipo di documenti.

helvetia.ch/portaleclienti

Officine per danni alla carrozzeria

Assicurazione auto con servizio di assistenza completa: la riparazione della vostra auto presso una delle nostre officine comporta per voi una serie di vantaggi: ritiro e restituzione gratuiti del veicolo, mobilità totale grazie all'auto di sostituzione, nessuna perdita di bonus e franchigia invariata.

helvetia.ch/autovettura

Consulente alla clientela



EL CONTRATTI

Centro sinistri

Il Centro sinistri è raggiungibile telefonicamente e online. In casi d'emergenza ed assistenza vi offre un supporto veloce.

helvetia.ch/sinistro

NOTIFICA DEI SINISTRI



Centro servizi

Il nostro Centro servizi è a vostra disposizione 24 ore su 24, per la notifica di un sinistro o per altre questioni da porci.

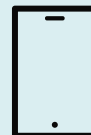
+41 58 280 30 00



Notifica online dei sinistri

Se dovete notificare un sinistro basterà compilare l'apposito modulo reperibile sul nostro sito web. I vostri dati saranno subito elaborati. Il nostro sito web offre anche pratici e preziosi consigli in merito a qualsiasi sinistro.

helvetia.com/sinistro



Chatbot in caso di furto di bicicletta

La notifica del furto della vostra bicicletta avviene in tempi più rapidi, come anche la liquidazione del caso. Basta il vostro smartphone per chattare tramite Facebook con noi e in soli 90 secondi il vostro caso sarà evaso.

helvetia.ch/chatbot

Via libera per i piloti di droni

Per pilotare aeromodelli di peso inferiore ai 30 chili non è necessaria alcuna autorizzazione. Ma vanno osservate alcune norme.



Droni, che passione! Ma possono anche causare spiacevoli imprevisti e costi.

Oggi giorno acquistare un drone di una certa potenza non costa molto. Quello che però tanti non sanno è che per farli volare occorre osservare alcune norme. Prima di cimentarsi con questi

apparecchi bisognerebbe informarsi sull'aspetto assicurativo perché già un uso errato può causare ingenti danni. Per i danni arrecati a persone o proprietà di persone pilotando un drone, entra in gioco la responsabi-

lità civile privata. Se l'aeromodello supera i 500 grammi di peso, occorre avere una copertura RC per almeno un milione di franchi. Ogni qual volta utilizza il drone, lo stipulante deve portare con sé il documento assicurativo e mostrarlo su richiesta. Nella maggior parte dei casi la copertura per i droni fino a un peso di 30 chili è compresa nella copertura di base.

I danni subiti dall'apparecchio invece sono coperti dall'assicurazione di mobilia domestica. Per i droni inferiori ai 30 chili la copertura offerta dall'Helvetia rientra nell'ambito della somma d'assicurazione individuale prevista per l'assicurazione di mobilia domestica contro incendio, eventi naturali o danni causati dall'acqua. È consigliabile anche un'assicurazione complementare a copertura dei danni di natura improvvisa ed imprevista. In questi casi il limite massimo di risarcimento è pari a 5000 franchi per sinistro.

Solo volo "a vista"

Considerato il fatto che il numero di droni e multicopter è in costante aumento, oltre a stipulare un'apposita assicurazione occorre obbligatoriamente tener conto di altri obblighi di legge: è ad esempio consentito il solo volo a vista e vanno tassativamente evitate le zone in cui sono radunati gruppi di persone. Il drone deve inoltre mantenere una distanza di cinque chilometri dagli aeroporti. Per poter sorvolare gruppi di oltre dodici persone è obbligatoria un'autorizzazione speciale. Gli aeromodelli di peso superiore ai trenta chili necessitano di un'autorizzazione rilasciata dall'Ufficio federale dell'aviazione civile (UFAC).

I droni non vengono utilizzati solo da privati a fini ricreativi, ma anche e in misura crescente a scopi commerciali. In genere le stesse norme previste per i voli commerciali valgono anche per l'uso privato. ■

Attacchi cibernetici: nessuno è immune

Non solo le aziende, ma anche i privati sono sempre più spesso nel mirino degli hacker. È tuttavia possibile limitare i rischi.

Abuso di carte di credito e conti online, virus e ricatto: l'elenco dei potenziali pericoli che un attacco cibernetico comporta è lungo. Gli esperti ritengono che attualmente sono 250 milioni i programmi dannosi in circolazione. E ogni giorno se ne aggiungono 300 000 nuove varianti. In linea di principio è praticamente impossibile evitare completamente gli attacchi cibernetici. Con i seguenti consigli tuttavia potete ridurre il rischio, sia a casa sia al lavoro:

- > salvate ogni giorno i vostri dati
- > adottate delle misure tecniche di protezione. Installate ad esempio un software antivirus e proteggete

la vostra connessione internet con un l'uso di firewall

- > installate regolarmente gli aggiornamenti forniti dai produttori di software
- > proteggete i vostri dati utilizzando delle password sicure e codificando i dati sensibili
- > non aprite mai delle e-mail ed eventuali allegati inviati da mittenti a voi sconosciuti.

Assicurati per ogni evenienza

All'indirizzo www.helvetia.ch/cyberassicurazione, troverete una lista di controllo destinata alle PMI. Contro i rischi cibernetici è necessario adottare una serie di provvedimenti

che garantiscano la massima sicurezza. A detta degli esperti, è fondamentale per le aziende disporre dell'ultima versione di antivirus, aggiornare costantemente i software e sensibilizzino i collaboratori in merito ai rischi cibernetici. Dall'inizio del 2018 anche l'Helvetia offre alle PMI un'apposita cyber assicurazione che copre sia i danni propri sia quelli di responsabilità civile nonché le spese di protezione giuridica. Data la complessità e la molteplicità dei sinistri, l'Helvetia ha elaborato tre pacchetti di prestazioni: Light, Standard e Premium. È inclusa anche una gestione professionale delle crisi offerta dalla rete di esperti aziendale. ■

Relax allo stato puro

In vacanza senza la benché minima preoccupazione.

In auto verso il Sud o sui sentieri delle Alpi svizzere: un'accurata organizzazione delle vostre ferie vi dovrebbe garantire un periodo rilassante e privo di preoccupazioni. È quindi consigliabile dare anche uno sguardo critico alla vostra assicurazione.

Un'assicurazione viaggi copre i costi di annullamento o interruzione della vostra vacanza. L'Helvetia si assume inoltre i costi del trasporto presso uno studio medico o in ospedale per malattia grave o infortunio durante le ferie. L'assicurazione Assistance di persone copre anche le

spese per il viaggio di ritorno presso il proprio domicilio. Per le vacanze in auto può valere la pena stipulare un'assicurazione Assistance per veicoli a motore che copre le spese di soccorso stradale, rimorchio e restituzione del veicolo.

E in caso di furto del bagaglio? L'assicurazione della mobilia domestica include anche il "furto semplice" all'esterno. Un'assicurazione bagaglio risarcisce inoltre il valore di quanto sottratto o smarrito e finanzia gli acquisti se il vostro bagaglio vi viene recapitato in ritardo presso il luogo di villeggiatura. ■



Per i viaggi in auto è consigliabile stipulare un'assicurazione Assistance veicoli a motore.

Due vite in una

Sono molti i compiti che il campione di sci Gilles Roulin deve svolgere contemporaneamente. La semplicità lo affascina perché per lui è sinonimo di vera perfezione.

Quando per i discotecari è ora di andare a dormire, la giornata di Roulin ha inizio: poco dopo le quattro del mattino la sveglia del suo smartphone inizia a suonare. Il campione svizzero nato a Grüningen ZH conduce una vita piena d'impegni: allenamento fisico e mentale, fisioterapia, yoga e nove mesi all'anno di duro allenamento sciistico in montagna; questa la quotidianità dello sportivo ventiquattrenne. Ogni giorno si allena dalle quattro alle sei ore e non è ancora finita, perché oltretutto Gilles Roulin studia giurisprudenza presso l'Università a Distanza Svizzera (FernUni) di Friburgo. Quindi, dopo la palestra, si siede al computer e infine dedica la serata agli appuntamenti legati al mondo dello sci. Tutto sembra, meno che una spensierata vita da studente.

“Devo occuparmi contemporaneamente di diverse faccende e questa è una grande sfida. Soprattutto i tragitti per andare in montagna richiedono molto tempo. In agosto parto di nuovo per i ghiacciai di Zermatt”, spiega l'atleta. Cosa semplificherebbe la sua vita? “Se bastasse proiettare con un beamer la nostra immagine sulle piste montane, sarebbe un bel risparmio di tempo”, ammette sorridendo.

Gli obiettivi di Gilles Roulin sono ambiziosi; sa che basterebbe una

sola lesione a compromettere tutto, ma gli ultimi due anni sono stati senz'altro positivi. Agli inizi del 2017, sulla Streif di Kitzbühel, ha vinto la classifica generale dell'Europa Cup, nello stesso anno ha partecipato per la prima volta alla Coppa del Mondo di Kvitfjell dove, gareggiando nel Super G, ha inoltre raccolto i primi punti di Coppa del Mondo.

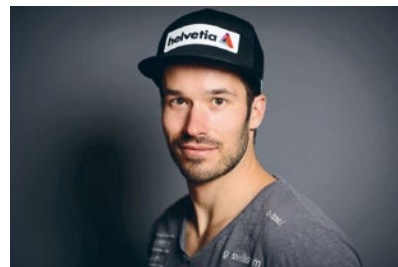
Nel 2018 Gilles Roulin si è qualificato per le Olimpiadi di Pyeongchang (Super G e discesa) piazzandosi al 21° e al 33° posto. Ammira i grandi atleti di punta guardando le discese di Marcel Hirscher, le partite con Cristiano Ronaldo o i match con Roger Federer: “Nello sport in genere si vede solo il prodotto finale, ed è proprio quando assistiamo a un esempio di perfezione che tutto sembra così semplice. Questa semplicità è per me fonte d'ispirazione.”

Prelibatezze orientali

Il motto “keep it simple” entusiasma Roulin anche quando si dedica al suo hobby, ossia la cucina. Oltre alla passione per il risotto e le lasagne, è affascinato anche dalla cucina medio-orientale, soprattutto dalle “meze”, i gustosi antipasti libanesi. Anche in questo caso ha un idolo a cui ispirarsi: il cuoco danese René Redzepi (Norma 2.0) che, trovandosi in una giungla, ha creato un piatto raffinato utilizzando solo una seppia

e una foglia. “Il sapiente utilizzo di pochi ingredienti, ma di qualità: ecco la ricetta del successo. Il know-how, la creatività e la progettazione che ne sono alla base, restano nascosti. Questo è l'aspetto più affascinante della cosa”, afferma Roulin. ■

Sciatore per passione



Lo sci è per l'atleta non solo una professione, ma passione allo stato puro. Lo studente di giurisprudenza, classe 1994, sta per entrare nell'olimpo dello sci svizzero e l'Helvetia lo sostiene nell'impresa. Da bambino Gilles Roulin è entrato per caso a far parte di un club sciistico; la spinta iniziale gli è stata data dall'allora campione del mondo di discesa libera, Bruno Kernen.



helvetia 
swisski


Audi

swiss

helvetia 

3

RAIFFEISEN



DESIGN

LEKI
VENOM FORCE

LEKI
VENOM FORCE

**Assicurazione.
Previdenza.**



Semplicità.