



## FAQ

### ACCESSO AL PORTALE

#### Qual è il mio nuovo login?

Per accedere al nuovo portale Globy dovrai inserire il tuo indirizzo email e la password impostata. Ti ricordiamo che non è possibile avere più registrazioni con la stessa email.

Link al portale: [allianztravel-globy.it](http://allianztravel-globy.it)

#### Come creo un nuovo utente?

Puoi registrare un nuovo utente dalla sezione "Impostazioni/Crea un nuovo utente", inserendo i dati dell'agente (nome, cognome e indirizzo email). Questa funzionalità è riservata alla sola utenza ADMIN.

Una volta terminata la registrazione verrà inviata un'email all'indirizzo di posta elettronica del nuovo utente registrato con le credenziali di accesso.

#### Come gestisco le utenze?

Dalla sezione "Impostazioni» cliccando su Gestione Utenze puoi ricercare le singole utenze e puoi modificarle, sbloccarle (se l'utente ha smarrito/sbagliato la password di accesso) e/o cancellarle.

### EMISSIONE POLIZZE

#### Come scegliere la polizza più adatta?

Dalla Homepage del portale puoi effettuare un preventivo selezionando i vari criteri di ricerca sulla base della tipologia di cliente, viaggio e destinazione.

Il sistema propone automaticamente i prodotti Globy adatti per la specifica tipologia di viaggio/cliente.

Selezionando fino a 3 prodotti, sarà possibile confrontare garanzie e massimali.

Utilizza il tasto "Seleziona" per procedere con l'emissione del prodotto scelto.

#### Come inserire l'età dell'assicurato?

È possibile scegliere di inserire la data di nascita o l'età dell'assicurato.

Se inserisci la data di nascita potrai proseguire con l'emissione della polizza senza che questa data venga richiesta di nuovo nelle fasi successive.

Se decidi di inserire l'età in fase di preventivo, il portale ti chiederà di specificare successivamente la data di nascita per completare l'emissione della polizza. Attenzione: se l'età non corrisponde alla data di nascita dovrai aggiornare il preventivo.

### Esiste un limite di età? Sono coperte le malattie preesistenti?

Alcuni prodotti possono avere un limite d'età o escludere le malattie preesistenti.

Consulta la tabella riepilogativa per scoprire il dettaglio delle polizze che prevedono le limitazioni:

Prodotti	Limite età	Esclusione malattia preesistente
Globy Cento	80 anni	Si, Assistenza-Spese mediche
Globy Incoming	80 anni	Si, Assistenza-Spese mediche
Globy Infortuni	65 anni	No
Globy Long Trips	80 anni	Si, Assistenza-Spese mediche
Globy SFC	No	Si, Annullamento
Globy Sci	Solo per la Garanzia INFORTUNI, fino a 75 anni	No
Globy Student&Young	30 anni	No
Globy Ticket	No	Si, Annullamento
Globy Visti	No	Si, Assistenza-Spese mediche

### Come sono ripartite le aree geografiche?

- **Italia:** il territorio della Repubblica Italiana, la Città del Vaticano, la Repubblica di San Marino
- **Europa:** l'Italia, i paesi dell'Europa geografica (ad esclusione della Federazione Russa) e del bacino del Mediterraneo Algeria, Canarie, Cipro, Egitto, Israele, Libano, Libia, Madera, Marocco, Tunisia e Turchia
- **Mondo:** tutti i paesi del mondo (compresa la Federazione Russa), esclusi USA e Canada
- **Mondo inclusi USA & Canada:** tutti i paesi del mondo inclusi USA & Canada
- **Schengen/Incoming:** per gli stranieri in viaggio nei paesi dell'area Schengen

### Ci sono Paesi esclusi dalla copertura assicurativa?

Sono esclusi :

- i Paesi che al momento della partenza risultano sottoposti ad embargo (totale o parziale) oppure a provvedimenti sanzionatori da parte delle Nazioni Unite e/o dell'Unione Europea.
- i territori ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanea) emessa da un'Autorità pubblica competente, viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali.

### Come posso stipulare una polizza per Famiglia/Gruppi?

- L'opzione Famiglia prevede minimo un adulto e un minore di 18 anni
- L'opzione Gruppi si applica ad almeno 8 persone

### Quale importo devo inserire come "costo del viaggio"?

Nel caso tu abbia scelto come tipologia di viaggio «All Inclusive» o «Annullamento», ti sarà richiesto di inserire il costo del viaggio nell'apposito campo.

Se il costo è uguale per tutti i partecipanti, mantieni il flag attivo e compila solo il campo relativo al primo viaggiatore. Globy replicherà in automatico il dato per tutti. Qualora sia disponibile solo il costo complessivo sarà necessario dividere l'importo per il numero dei partecipanti, arrotondando all'euro superiore.

### **È possibile salvare il preventivo?**

La funzionalità "Salva preventivo" sarà disponibile a breve. E' ora possibile inviare al tuo cliente una email con i dettagli del preventivo.

### **Cosa fare se ho inserito dei dati non corretti in fase di emissione della polizza?**

Ti invitiamo a contattarci al numero 02 23 695 455, o tramite l'indirizzo email [info@globy.it](mailto:info@globy.it).

### **Ho appena emesso una polizza – perché NON riesco a trovarla all'interno della sezione "Gestione polizze"?**

La polizza sarà visibile nella sezione "Gestione polizze" dopo circa 15/20 minuti dall'acquisto. Se, trascorso questo lasso di tempo, la polizza non dovesse essere presente, ti invitiamo a mandare una email a [info@globy.it](mailto:info@globy.it) allegando l'email di conferma avvenuta emissione, il numero di polizza e i dati del Contraente (incluso il codice fiscale).

### **Ho appena emesso una polizza ma non ho ricevuto l'email di conferma.**

In caso di mancata ricezione dell'email di conferma, ti invitiamo a scrivere a [info@globy.it](mailto:info@globy.it) fornendo il numero di polizza e i dati del Contraente (incluso codice fiscale).

### **Note nella polizza GLOBY VISTI**

Le note inserite in fase di emissione NON vengono riportate all'interno del certificato di polizza. Per questo motivo, per le GLOBY VISTI, è importante cliccare su "Stampa" (pulsante disponibile in fondo alla pagina di conferma emissione polizza). In questa stampa saranno disponibili i commenti e sarà possibile allegarla al Certificato.

### **Quali sono le modalità di pagamento possibili?**

Le modalità di pagamento disponibili sono:

- Addebito in estratto conto
- Carta di credito

Potrai decidere la tua scelta predefinita che sarà automaticamente applicata a tutte le vendite.

Se vuoi cambiare l'opzione attualmente in corso scrivi a [info@globy.it](mailto:info@globy.it).

### **Cosa prevede il processo di segnalazione per le polizze con premio superiore a 200€ per persona se l'agenzia non è iscritta al RUI?**

In caso di agenzia non iscritta al RUI, al superamento del limite previsto dalla direttiva assicurativa, il sistema inibisce l'acquisto della polizza.

In questi casi, puoi procedere con la segnalazione a favore del cliente.

Il cliente riceve via email un LINK tramite il quale potrà finalizzare l'acquisto della polizza pagando con carta di credito.

### **Il cliente deve portare con sé in viaggio i documenti di polizza?**

Lo consigliamo, in modo da avere a disposizione tutti i riferimenti in caso di necessità. Il certificato di assicurazione e la normativa di polizza sono inviati in allegato all'email di conferma emissione della polizza, recapitata all'indirizzo email del cliente indicato nella pagina "Dati Contraente".

Ti ricordiamo che l'agente che ha emesso la polizza riceverà in copia conoscenza l'email di conferma.

### **Vuoi assicurare i tuoi viaggi?**

Per scoprire le tariffe riservate al personale dell'agenzia vai alla sezione del portale "Polizze Personali"

Le polizze personali possono essere emesse:

- per l'agente e i suoi compagni di viaggio
- per i dipendenti (purché in possesso delle credenziali personali per accedere al nuovo portale Globy) e i loro compagni di viaggio
- per i figli dell'agente non accompagnati, per la sola Globy Student&Young

senza limiti nel numero di assicurati, purché siano tutti inseriti nella stessa polizza.

Il pagamento delle polizze personali può avvenire solo tramite carta di credito.

## **ATTIVAZIONE SIAP**

### **Come devo fare per attivare SIAP?**

Per attivare SIAP basta inviare una email all'indirizzo: [info@globy.it](mailto:info@globy.it)

### **Cosa devo fare se non funziona il collegamento SIAP?**

Invia una email all'indirizzo: [info@globy.it](mailto:info@globy.it)

## **DOCUMENTI CONTABILI**

### **Come creare un report delle vendite?**

In "Gestione polizze" puoi esportare l'elenco delle polizze in un file excel.

### **Dove posso consultare gli estratti conto relativi alle polizze Globy emesse da portale e quelli relativi alle polizze segnalate?**

I documenti contabili sono disponibili sul portale OAZIS [Allianz Global Assistance - oAZis \(allianz-assistance.it\)](http://Allianz Global Assistance - oAZis (allianz-assistance.it)) accedendo con le credenziali dedicate.

## **ASSISTENZA IN VIAGGIO/SEGNALAZIONE DI UN SINISTRO**

### **Cosa deve fare il cliente in caso di problema sanitario in viaggio?**

Per richieste di assistenza, occorre contattare la Centrale Operativa, attiva 24/7, al numero indicato in polizza.

### **Come si denuncia un sinistro? Come si accede a One Claim?**

- Entrando in "Gestione polizza", clicca sul numero di polizza e poi sul pulsante "GESTIONE SINISTRI".

Oppure

- Direttamente dalla Homepage accedi alla sezione "In caso di sinistro"
  - ✓ per aprire un nuovo sinistro entra in Allianz Protection
  - ✓ per la gestione di sinistri relativi a polizze emesse sul vecchio portale sarà necessario collegarsi a [ilmiosinistro.it](http://ilmiosinistro.it)

## **VECCHIO PORTALE GLOBY**

Presto non sarà più possibile emettere polizze sul vecchio portale Globy. Il portale sarà comunque consultabile in modalità sola lettura, permettendo la ricerca dello storico di preventivi e polizze emesse.

## **GLOBY CLUB**

### **Cos'è Globy Club?**

Globy Club è l'iniziativa dedicata alle agenzie che si distinguono per la vendita di polizze Globy. Diventare un'agenzia Globy Club ti garantisce tanti vantaggi tra cui promozioni mensili e overcommission.

### **Come posso far parte della rete Globy Club?**

Per entrare a far parte della rete Globy Club scrivi a [info@globy.it](mailto:info@globy.it).

## **CONTATTI**

### **Come contattarci?**

- Per informazioni commerciali 02 23 695 455
- Per contabilità 02 23 695 511
- Per sinistri 02 26 609 504
- Email Assistenza Clienti Globy [info@globy.it](mailto:info@globy.it)