

UBEZPIECZENIA PODRÓŻNE



Wakacje z ubezpieczeniem

Na zbliżający się sezon letni zalecamy w dalszym ciągu polisy z zakresem zawierającym zachorowania na Covid-19 i z dodatkowym ryzykiem izolacji i kwarantanny. Wciąż zdarzają się bowiem zachorowania na Covid-19 za granicą. Obserwujemy zachorowania o lżejszym przebiegu (często nie wymagające hospitalizacji), ale niestety wiążą się z wizytą lekarską i izolacją do 7 do 10 dni. Zachęcamy zatem, aby wybierać ubezpieczenie turystyczne z włączonym ryzykiem izolacji i kwarantanny, zarówno na wyjazdy służbowe, jak i prywatne.



Magdalena Oszczak

menedżerka Zespołu
Ubezpieczeń Turystycznych,
Departament Rozwoju
Produktów i Procesów, UNIQA

UNIQA ma w ofercie ubezpieczenie z włączonym ryzykiem izolacji i kwarantanny w standardzie. Proponowane sumy ubezpieczenia kosztów leczenia na wyjazdy europejskie to min 50 tys. euro i dobrze

zawsze mieć ze sobą kartę EKUZ. Zwłaszcza zachorowania covidowe są obsługiwane przez służbę zdrowia w specjalnym trybie przez placówki państwowe. Posiadanie EKUZ ułatwia ubezpieczycielowi proces organizacji przyjęcia ubezpieczonego do placówki medycznej i przejęcie kosztów medycznych, których EKUZ nie pokrywa. Karta EKUZ jest dobrym uzupełnieniem polisy komercyjnej, w żadnym stopniu jej nie zastępując. Obserwujemy znaczny wzrost kosztów za usługi medyczne za granicą w przypadku bardziej skomplikowanych przypadków, gdy pokrywane są koszty leczenia w szpitalu i np. transport medyczny ubezpieczone-

go do kraju. Karta EKUZ może być znaczącym wsparciem i „parasolem bezpieczeństwa” w przypadku gdy nasza polisa jest zawarta na zbyt niską sumę ubezpieczenia. Na wyjazdy poza Europę sugerujemy sumę kosztów leczenia na poziomie przynajmniej 150 tys. euro, tam też karta EKUZ nie zadziała.

Ubezpieczenie uzależnione od formy wyjazdu

Warto, aby polisa na wyjazd zagraniczny zawierała również ryzyko NNW, a także bagażu podróжного, opóźnienia bagażu lub jego zaginięcie, bo to również częste ryzyka przy wyjazdach, a zwłaszcza w lotach łączonych. W przypadku, gdy wybieramy się na letnie wodne szaleństwo, jak kitesurfing czy windsurfing, koniecznie trzeba mieć w zakresie polisy turystycznej ubezpieczenie OC związane z aktywnościami sportowymi. W przypadku, gdy wyjazdy są dedykowane określonym sportom, należy polisę rozszerzyć np. o sporty wysokiego ryzyka, jak np. nurkowanie z aparatem powietrznym czy wspinaczka lub sporty ekstremalne, jak np. paralotnie. Ubezpieczyciele zawsze podają definicje sportów amatorskich, sportów wysokiego ryzyka czy sportów ekstremalnych i moż-

na sprawdzić, czy jest konieczność rozszerzenia polisy.

Ważnym ryzykiem w polisach turystycznych są następstwa chorób przewlekłych. Warto zwrócić uwagę przy zakupie polisy, czy choroby przewlekłe są w standardzie ubezpieczenia. To oczywiście zależy od OWU ubezpieczyciela. Najczęściej nie są włączone. Ubezpieczyciele włączają np. 10 proc. sumy kosztów leczenia w zakresie chorób przewlekłych – tak jest w UNIQA, a po opłaceniu dodatkowej składki można rozszerzyć ochronę do pełnej sumy kosztów leczenia. Niektórzy ubezpieczyciele nie dają takiego limitu i choroby przewlekłe są wyłączone i można je ubezpieczyć tylko po opłaceniu dodatkowej składki. UNIQA ubezpiecza nie tylko następstwa chorób przewlekłych, ale również nowotworowych i psychicznych.

Przy wyjazdach służbowych za granicę pracodawca ma obowiązek pokrycia kosztów leczenia nagłego zachorowania czy nieszczęśliwego wypadku. Dlatego zawsze bezpieczniejsze, aby pracodawcy kupili polisę dla swoich pracowników. W przypadku zdarzenia ubezpieczeniowego towarzystwo ubezpieczeń przejmie koszty leczenia czy transportu pracownika do kraju.

W nagłych przypadkach

Ważnym i zalecanym produktem ubezpieczeniowym z zakresu ubezpieczeń turystycznych jest ubezpieczenie rezygnacji z podróży. W UNIQA ten produkt cieszy się bardzo dużym zainteresowaniem klientów. Bilety lotnicze, imprezy turystycznych organizowanych przez touroperatorów (biura podróży), wyjazdy, które rezerwujemy sobie indywidualnie, stanowią znaczny wydatek w budżetach domowych. Warto ubezpieczyć wpłacone pieniądze przed skutkami nagłych i niespodziewanych zdarzeń, które mogą pokrzyżować nam planu wakacyjny, jak np. nagłe zachorowanie, nieszczęśliwy wypadek, śmierć, kradzież dokumentów podróжных i kradzież lub zniszczenie samochodu. Wtedy z pomocą przychodzi polisa ubezpieczeniowa, która obejmuje takie ryzyka i możemy odzyskać wpłacone pieniądze na wyjazd.

Pamiętajmy, aby taką polisę zawrzeć jak najszybciej od momentu wykupienia imprezy turystycznej, zrobienia rezerwacji hotelowej czy zakupu biletu lotniczego. Ochrona ubezpieczeniowa w tym produkcie trwa od momentu zakupu imprezy, biletu czy noclegu do momentu wyjazdu.

W ODPOWIEDZI NA DYNAMICZNE ZMIANY

Branża ubezpieczeniowa przy dynamicznym rozwoju, który obserwujemy od kilku lat, potrzebuje coraz więcej przestrzeni do gromadzenia i przetwarzania dużej ilości danych.



Patrycja Pałka

ekspertka ds. ubezpieczeń
podróżnych, Rankomat

Tradycyjne podejście do biznesu powoli ustępuje miejsca doskonaleniu systemów umożliwiających działalność cyfrową. Ubezpieczyciele muszą przede wszystkim dostosować technologie i standardy obsługi do oczekiwań młodego pokolenia, dotrzymując przy tym kroku innym sektorom usługowym – w szczegól-

ności branży bankowej.

Wirtualni asystenci, cyfrowe produkty ubezpieczeniowe, sztuczna inteligencja czy technologie Peer-to-Peer umożliwiają prężny rozwój InsurTech – innowacyjnych rozwiązań technologicznych, usprawniających obszar szeroko pojętych ubezpieczeń. Coraz częściej wykorzystywane są również takie metody jak zrobotyzowana automatyzacja procesów (roboty symulujące pracę człowieka), uczenie maszynowe, Internet rzeczy, blockchain, technologia mobilna, Big Data, czy zasoby mediów społecznościowych. Zastosowanie nowoczesnych technologii ma na celu efektywną i jak najszybszą odpowiedź na potrzeby klientów, przy jednoczesnym zwiększeniu bezpieczeństwa transakcji online. Możliwość przeprowadzenia procesu zakupowego w sieci znacznie ułatwia personalizację oferty i dotrzymanie kroku zabieganemu społeczeństwu. Nowoczesne technologie wykorzystywane przez ubezpieczycieli są więc typową kreacją design thinking, gdzie to klient i jego potrzeby są w centrum, a na każdym etapie głębokiego zrozumienia jego problemów oferowane są narzędzia wspierające proces tworzenia innowacji.

celowo – sprzedaży oferty. Obecność w mediach społecznościowych, uruchamianie chatbotów, wsparcie wirtualnych asystentów, czy stale udoskonalane aplikacje, napędzają rozwój rynku ubezpieczeniowego, oparty przede wszystkim na mobilnej komunikacji z klientem. Oficjalna forma dialogu jest zdecydowanie wypierana przez naturalny kontakt, wygodę i większą prywatność w przeciwieństwie do rozmowy z „prawdziwym” konsultantem. Największą zaletą możliwości zdalnego porozumiewania się z ubezpieczycielem, jest dostępność kanałów komunikacji przez 24 godziny na dobę, bezpieczeństwo transakcji online oraz szybki i łatwy dostęp do informacji zwrotnych.

O nowoczesnych kanałach komunikacji,

Ubezpieczyciele od jakiegoś już czasu starają się być bliżej klienta, na każdym możliwym etapie życia. To rytm dnia użytkownika kreuje zasady komunikacji i zastosowanie określonych narzędzi. Na szczególną uwagę zasługuje tutaj wykorzystanie codziennych relacji towarzyskich, do prezentacji, aktualizacji – i do-

celowo – sprzedaży oferty. Obecność w mediach społecznościowych, uruchamianie chatbotów, wsparcie wirtualnych asystentów, czy stale udoskonalane aplikacje, napędzają rozwój rynku ubezpieczeniowego, oparty przede wszystkim na mobilnej komunikacji z klientem. Oficjalna forma dialogu jest zdecydowanie wypierana przez naturalny kontakt, wygodę i większą prywatność w przeciwieństwie do rozmowy z „prawdziwym” konsultantem. Największą zaletą możliwości zdalnego porozumiewania się z ubezpieczycielem, jest dostępność kanałów komunikacji przez 24 godziny na dobę, bezpieczeństwo transakcji online oraz szybki i łatwy dostęp do informacji zwrotnych.

Ubezpieczenia obejmujące zakres zdarzenia wywołane przez COVID-19

Branża ubezpieczeń turystycznych dość szybko dostosowała się do dy-

namicznych zmian spowodowanych COVID-19. Towarzystwa ubezpieczeniowe włączyły do oferty zdarzenia objęte ochroną, w przypadku różnych sytuacji związanych z pandemią. Ubezpieczenie w zależności od zakresu może zapewniać pokrycie kosztów w takich sytuacjach jak hospitalizacja i leczenie w razie zachorowania na COVID-19, wykonanie testu na obecność SARS-CoV-2, przedłużony pobyt opiekuna z powodu zachorowania dziecka, zakwaterowanie i wyżywienie w razie przedłużenia pobytu z powodu pozytywnego wyniku testu, zakwaterowanie i wyżywienie w razie przedłużenia pobytu z powodu kwarantanny czy powrót do kraju po przedłużeniu pobytu z powodu kwarantanny. Szczegółowe informacje dotyczące zakresu ubezpieczenia zawarte są w dokumencie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, z którym należy dokładnie się zapoznać przed zakupem polisy.

Gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna – co daje organizatorowi turystyki, a co klientowi?

W sytuacji ogłoszenia niewypłacalności touroperatora i uruchomienia środków z gwarancji zakład ubezpieczeń dokonuje weryfikacji zgłoszenia od klienta w ciągu 30 dni od dnia jego otrzymania. Jeśli zgłoszenie wymaga uzupełnień, termin udzielenia odpowiedzi ulega przedłużeniu maksymalnie do 90 dni. Zwrot środków na konto klienta następuje do 30 dni od dnia doręczenia decyzji zakładu ubezpieczeń. Daje to realną możliwość ponownego wykorzystania otrzymanych pieniędzy na inny wyjazd.



Aleksandra Kowalczyk

dyrektor biura ubezpieczeń
turystycznych i affinity,
SIGNAL IDUNA

Czym jest gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna?

Istota **gwarancji ubezpieczeniowej** polega na zobowiązaniu zakładu ubezpieczeń (**gwaranta**) do wypłaty na rzecz **beneficjenta**, czyli podmiotu, na rzecz którego została wystawiona gwarancja, określonej kwoty w sytuacji, gdy podmiot, za jaki została wystawiona gwarancja (**zobowiązany**), nie wywiąże się ze swoich zobowiązań umownych. Dzięki temu zobowiązany nie musi zamrażać swoich środków finansowych na zabezpieczenie kontaktu. Wystarczające jest przedstawienie gwarancji.

Gwarancje ubezpieczeniowe stosowane są przy różnego rodzaju zobowiązaniach handlowych. Znalazły one także zastosowanie w zabezpieczeniu branży turystycznej. **W gwarancjach ubezpieczeniowych turystycznych** zobowiązanym jest przedsiębiorca turystyczny a beneficjentem – wskazany Marszałek i/lub klienci tego przedsiębiorcy. Gwarancja uruchamiana jest przez Marszałka, gdy touroperator staje się niewypłacalny. W takiej sytuacji środki z gwarancji wypłacane są Marszałkowi w celu prowadzenia poszkodowanych klientów touroperatora do kraju i/lub bezpośrednio na konta poszkodowanych klientów, którzy nie mogli zrealizować opłaconego wyjazdu. Zakres zobowiązania gwarancyjnego jest stały, określa go Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 27 grudnia 2017 roku w sprawie wzorów umowy o turystyczny rachunek powierniczy, formularzy gwarancji bankowej, gwarancji ubezpieczeniowej oraz umowy

ubezpieczenia na rzecz podróży.

Posiadanie gwarancji ubezpieczeniowej turystycznej lub alternatywnego zabezpieczenia określonego w Rozporządzeniu jest **warunkiem uzyskania wpisu** w Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych. Innymi słowy, bez **stosownego zabezpieczenia touroperator nie może prowadzić działalności** gospodarczej w branży **turystycznej w Polsce**.

Obecnie **wpis do Ewidencji posiada 4 430 przedsiębiorców turystycznych**. Struktura wg województw przedstawia się w sposób następujący:

Województwo	Liczba przedsiębiorców
dolnośląskie	351
kujawsko-pomorskie	154
lubelskie	152
lubuskie	70
łódzkie	234
małopolskie	596
mazowieckie	862
opolskie	89
podkarpackie	147
podlaskie	94
pomorskie	371
śląskie	556
świętokrzyskie	95
warmińsko-mazurskie	132
wielkopolskie	346
zachodniopomorskie	181

Źródło: statystyki publikowane na stronie www.UbezpieczeniowegoFunduszuGwarancyjnego

Gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna z perspektywy touroperatora

Specyfika zobowiązania gwarancyjnego powoduje, że **ubieganie się o ofertę gwarancji** ubezpieczeniowej turystycznej przez touroperatora w zakładzie ubezpieczeń jest **poprzedzone analizą ryzyka**. Analiza obejmuje istotne aspekty prowadzonej działalności gospodarczej takie jak: charakterystyka działalności, doświadczenie, analiza sytuacji finansowej. **Oferta gwarancyjna przedstawiona jest wtedy, gdy analiza ryzyka przebiegnie pomyślnie.**

Z punktu widzenia touroperatora **gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna jest konieczna** do spełnienia wymogów formalnych związanych z prowadzeniem działalności. Tylko tyle? Nie. Stanowi ona równocześnie potwierdzenie akceptowalnej sytuacji finansowej oraz rzetelności prowadzenia działalności gospodarczej w ciekawej, ale równocześnie pełnej wyzwania branży turystycznej. Podmioty posiadające gwarancję ubezpieczeniową turystyczną należą do elitarnej grupy zweryfikowanych i wiarygodnych przedsiębiorców. Ich zobowiązania wobec klientów objęte są ochroną finansową na wypadek niewypłacalności.

Niewypłacalność przedsiębiorcy turystycznego może nastąpić z wielu obiektywnych przyczyn, często niezależnych od touroperatora. Przykładem mogą być zaległości płatnicze od kontrahentów, które negatywnie wpływają na płynność i z czasem mogą spowodować

utrata zdolności do wywiązywania się z bieżących zobowiązań. Rzeczywistość gospodarcza jest niestety nieprzewidywalna.

Gwarancja ubezpieczeniowa turystyczna z perspektywy klienta

Wydatki na usługi turystyczne stają się coraz bardziej istotną pozycją w budżecie domowym. **Warto sprawdzić**, czy przedsiębiorca, u którego zamierzamy nabyć produkt turystyczny, widnieje we wspomnianej powyżej Ewidencji. Obok kompleksowości usług oferowanych przez przedsiębiorców turystycznych, **ochrona finansowa na wypadek niewypłacalności to dodatkowy atut.**

W sytuacji ogłoszenia niewypłacalności touroperatora i uruchomienia środków z gwarancji zakład ubezpieczeń dokonuje weryfikacji zgłoszenia od klienta w ciągu 30 dni od dnia jego otrzymania. Jeśli zgłoszenie wymaga uzupełnień, termin udzielenia odpowiedzi ulega przedłużeniu maksymalnie do 90 dni. Zwrot środków na konto klienta następuje do 30 dni od dnia doręczenia decyzji zakładu ubezpieczeń. Daje to realną możliwość ponownego wykorzystania otrzymanych pieniędzy na inny wyjazd.

Serdecznie **zapraszam** przedsiębiorców turystycznych **do poznania oferty SIGNAL IDUNA** w zakresie gwarancji ubezpieczeniowych turystycznych. Kontakt do przedstawicieli regionalnych znaleźć można na naszej stronie internetowej <https://www.signal-iduna.pl/partnerzy/dla-biur-podrozy/>.

MATERIAL PARTNERA

Podróż z gwarancją bezpieczeństwa

Kolejny sezon wakacyjny za pasem. Miliony Polaków szykują się do swoich wymarzonych podróży. Część z nich organizuje wyjazdy samodzielnie, inni skorzystają z usług biur podróży. Nieważne, jak i z kim wyjeżdżamy, powinniśmy zadbać o ubezpieczenie każdej zagranicznej podróży.



Rafał Buczak

dyrektor ds. sprzedaży i marketingu, ISON Care

Z tym bywa jednak różnie. Nie wszyscy pamiętają, by oprócz samego transportu, hotelu czy wycieczki, wykupić także polisę turystyczną. Choć obecnie, czy to z powodu doświadczeń ostatnich dwóch lat – covid, dodatkowe restrykcje sanitarne, odwołane wyjazdy itp., czy po prostu ze względu na rosnącą świadomość, jest z tym już całkiem nieźle, to wciąż wielu polskich turystów i podróżnych udaje się na zagraniczne wojaże bez ochrony ubezpieczeniowej. W zdecydowanie lepszej sytuacji są klienci biur podróży, gdyż ci, nawet jeśli nie pomyśleli wcześniej o wykupieniu polisy turystycznej, otrzymają taką w ramach pakietu turystycznego.

Ubezpieczenie obowiązkowe niewystarczające

Należy jednak wiedzieć, że polisy obowiązkowe mają zazwyczaj niewystarczający zakres ochrony – najczęściej niskie koszty leczenia zagranicą oraz nieduże ubezpieczenie od następstw nieszczęśli-

wych wypadków (NNW). Dlatego, rezerwując nawet w biurze podróży, należy pamiętać o właściwym rozszerzeniu polisy podróżnej, tzn. o zapewnieniu sobie wyższej sumy od kosztów leczenia i NNW, ubezpieczenia bagażu podróżnego, ubezpieczenia od kosztów rezygnacji oraz przerwania podróży, ubezpieczenia OC na wypadek szkód wyrządzonych na mieniu lub osobie trzeciej. Przy kosztach leczenia koniecznie trzeba rozważyć wykupienie dodatkowego rozszerzenia na wypadek leczenia objawów lub/i nawrotu choroby przewlekłej. Koszty leczenia szpitalnego, nawet w Europie czy w bardzo popularnych krajach basenu Morza Śródziemnego, potrafią być ogromne, a choroby przewlekłe są najczęściej wyłączone ze standardowej polisy turystycznej. Planując aktywne wakacje, warto pomyśleć o dodatkowym ubezpieczeniu od uprawiania sportów wysokiego ryzyka lub sportów ekstremalnych – definicję dyscyplin czy rodzajów sportów znajdziemy zawsze w OWU.

EKUZ to za mało

Wielu podróżujących wie, czym jest karta EKUZ – Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego (ang. EHIC) i chętnie z niej korzysta. Niestety niektórzy posiadacze karty EKUZ nie wiedzą, że nie obejmuje ona wszystkich krajów europejskich oraz że ma ona jednak wiele ograniczeń, np. nie obej-

muje kosztów transportu powrotnego, kosztów ratownictwa czy to, że w niektórych krajach np. we Francji nie pokrywa całości kosztów leczenia. Kartę EKUZ warto mieć w swoim portfelu, nie może być ona jednak traktowana jako zamiennik dla polisy podróżnej, a co najwyżej jako jej uzupełnienie.

Z ubezpieczeniem nie tylko na wakacje

Polisa podróżna może się przydać nie tylko w przypadku wyjazdów typowo turystycznych i wypoczynkowych. Ubezpieczenia tego rodzaju powinny być nieodzowną częścią każdego wyjazdu zagranicznego – w celach biznesowych, zarobkowych, naukowych. Oferta ubezpieczycieli jest coraz lepsza, polisy podróżne są coraz lepiej dopasowane do charakteru wyjazdu. Na rynku znajdziemy polisy dla tzw. ekspatów, czyli tych, którzy, najczęściej w celach zarobkowych, na dłuższy czas wyjeżdżają z Polski, dla zawodowych kierowców pracujących w branży logistycznej czy dla studentów i pracowników naukowych, którzy jakąś część swojej edukacji postanowili realizować zagranicą. Na rynku znajdziemy polisy jednorazowe, dopasowane do pojedynczego wyjazdu oraz polisy długookresowe, na przykład roczne, które zapew-

niają ochronę ubezpieczeniową w dłuższym okresie i na więcej niż jedną podróż. Można pokusić się o stwierdzenie, że personalizacja, która w turystyce już dawno zyskała na popularności, wkracza także w obszar ubezpieczeń podróżnych, tzn. nie każda polisa jest dobra do każdego rodzaju podróży.

Dokonać właściwego wyboru

Warto poświęcić chwilę czasu, by znaleźć taką polisę, która pasuje do charakteru planowanego wyjazdu. Najlepiej skorzystać z usług specjalistów, np. pracowników biur podróży, którzy nie tylko są świetnymi doradcami w zakresie wyboru hotelu czy połączenia lotniczego, ale zadbają także o wszelkie aspekty naszego bezpieczeństwa. Kiedyś rzeczywiście wystarczyło, jeśli pracownik biura podróży potrafił obsługiwać system rezerwacyjny i wyszukiwał w nim najlepsze oferty wyjazdów. Dzisiaj jego rola jest znacznie szersza, a przez to bardziej odpowiedzialna. Większość biur podróży i ich kadry są świetnie przygotowane na te wyzwania, a niemala w tym zasługa ubezpieczycieli, którzy dużo czasu i wysiłku wkładają w szkolenia i edukację w zakresie oferowanych ubezpieczeń podróżnych.

Pod opieką asystora

W całym procesie związanym z ubezpieczeniami podróżnymi znaczącą funkcję pełnią asystorzy (firmy assistance). Choć są oni nieco schowani na etapie sprzedaży polisy, to od ich sprawczości i kompetencji zależy rzeczywista jakość polisy turystycznej. To pracownicy asystora są dostępni pod telefonem przez całą dobę i w razie konieczności organizują pomoc turystom i podróżnym, kiedy pojawi się nagle potrzeba np. medyczna. Dobry asystor posiada sprawdzo-

ną sieć usługodawców na całym świecie, potrafi zorganizować pomoc w najodleglejszych miejscach globu, pomoże, kiedy wymaga tego sytuacja.

Szczególnie w czasie pandemii ujawnił się nowy, bardzo ważny obszar działalności dla asystorów. Zmieniające się regulacje, pojawiające się ad hoc ograniczenia czy obowiązki w zakresie zasad podróżowania, funkcjonowania służby zdrowia w poszczególnych krajach, ograniczenia i restrykcje, wymogły dynamiczne reagowanie, a w niektórych przypadkach stosowanie wręcz środków prewencyjnych, przewidywania i wyprzedzania zdarzeń i ich skutków. Zarządzanie ryzykiem i dopasowanie środków do jego minimalizowania są tak samo ważne, jak serwis 24/7, sieć kontaktów i usługodawców.

Zabezpieczeni

Obecny system prawny zabezpieczeń związany z funkcjonowaniem biur podróży w Polsce czyni rodzimą branżę turystyczną, w kontekście jej zobowiązań wobec konsumenta, jednym z najbardziej bezpiecznych sektorów gospodarki. Kluczowym elementem tego systemu jest zabezpieczenie finansowe w postaci gwarancji ubezpieczeniowej lub bankowej. Każdy organizator turystyczny musi mieć takie zabezpieczenie, by móc legalnie prowadzić działalność. Gwarancja uruchamiana jest m.in. w przypadku niewypłacalności organizatora turystycznego. Drugim filarem bezpieczeństwa jest Turystyczny Fundusz Gwarancyjny (TFG). Środki z TFG uruchamiane są wtedy, kiedy środki z gwarancji są niewystarczające do zaspokojenia roszczeń klientów upadłego biura podróży. Każdy zainteresowany usługami danego biura podróży (organizatora) może sprawdzić je w Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych dostępnej na stronie TFG – czy figuruje w rejestrze oraz, czy posiada ważne zabezpieczenie finansowe, jaka jest jego wysokość o w jakich terminach obowiązuje.

Branża turystyczna i ubezpieczeniowa współpracują ze sobą coraz lepiej. Powszechna jest wymiana doświadczeń, wiedzy i wzajemnych potrzeb. Najlepszą platformą do podejmowania tych wspólnych działań są branżowe rozmowy, jak podczas niedawnego spotkania „Travel Insurance Meeting – Porozmawiajmy o ubezpieczeniach turystycznych” zorganizowanego przez ISON Care. Bezpieczeństwo podróży to wspólny temat i troska. Obie branże są dobrze przygotowane na kolejny sezon wakacyjny. Wszystkim podróżnym i turystom należy przy tej okazji życzyć udanego wypoczynku i bezpiecznych podróży.



„Kartę EKUZ warto mieć w swoim portfelu, nie może być ona jednak traktowana jako zamiennik dla polisy podróżnej, a co najwyżej jako jej uzupełnienie.

Trendy na rynku ubezpieczeń podróży

Ubezpieczenia turystyczne to produkt, który zapewnia wsparcie ubezpieczyciela w razie wypadku, choroby czy nieszczęśliwego wypadku podczas wyjazdu. Ochroną można objąć zarówno podróże po Polsce, jak i po Europie czy całym świecie.



Magdalena **Kajzer**

ekspertka ds. ubezpieczeń podróży, Rankomat

W ramach ubezpieczenia zapewnione jest pokrycie kosztów leczenia i ratownictwa (do określonej sumy gwarantowanej), odszkodowanie finansowe w ramach następstw nieszczęśliwych wypadków czy z tytułu odpowiedzialności cywilnej w życiu prywatnym, a także ochrona bagażu i sprzętu na wypadek kradzieży czy zniszczenia. Towarzystwa zapewniają też Assistance (pomoc prawną lub informacyjną), odszkodowanie w razie opóźnienia lotu lub zagubienia bagażu przez linie lotnicze. Ubezpieczyciele oferują także szereg opcjonalnych usług, dostępnych za dodatkową składką. Ochroną można objąć zdarzenia, do których dojdzie pod wpływem

alkoholu, uprawianie sportów wysokiego ryzyka lub ekstremalnych czy zaostrzenie chorób przewlekłych. Ubezpieczyć można również wykonywanie pracy fizycznej.

Jakich ofert potrzebuje polska branża turystyczna?

Polscy turyści coraz chętniej korzystają z ubezpieczeń podróży. Coraz częściej kierują się już nie tylko ceną, ale i zakresem ochrony. Odpowiedzią na potrzeby turystów z pewnością była klauzula alkoholowa czy ubezpieczenie Covid-19. Wielu podróżujących poszukuje także ubezpieczenie od kosztów rezygnacji typu „all risk”, czyli dającego możliwość odwołania wyjazdu praktycznie z każdego powodu. Dużym zainteresowaniem cieszą się też ubezpieczenia dla podróżujących w celach zawodowych.

Jak ubezpieczyciele zmienili swoją ofertę w ostatnim czasie?

Ubezpieczyciele ciągle rozbudowują swoją ofertę i dostosowują do potrzeb klientów. W okresie pandemii Covid-19 niemal wszystkie towarzystwa wprowadziły pokrycie kosztów leczenia w razie zachorowania na korona-

wirusa. Pojawiły się ubezpieczenia zapewniające sfinansowanie kwarantanny, izolacji czy nawet wykonania testu. Obecnie hitem są polisy z klauzulą alkoholową – ubezpieczenie obejmuje również te zdarzenia, do których dojdzie pod wpływem alkoholu, co w standardowych ofertach stanowi wyłączenie ochrony.

Pojawiają się też inne nowości, jak choćby ubezpieczenie od złej pogody w Generali – towarzystwo wypłaci odszkodowanie w przypadku gwałtownego spadku temperatury czy wystąpienia opadów deszczu w czasie urlopu. Ochroną można ubezpieczyć też swoje zwierzęta czy dom na czas wakacji. Dostosowane do potrzeb podróżnych są też sumy gwarantowane. Pojawiają się pakiety z coraz większymi kwotami, przydatnymi zwłaszcza w przypadku długich (np. dłuższych niż miesiąc) bądź dalekich podróży.



Ubezpieczyciele ciągle rozbudowują swoją ofertę i dostosowują do potrzeb klientów. W okresie pandemii Covid-19 niemal wszystkie towarzystwa wprowadziły pokrycie kosztów leczenia w razie zachorowania na koronawirusa.

Trendy na rynku ubezpieczeń turystycznych

Coraz więcej klientów decyduje się nie tylko na standardowe polisy turystyczne, ale ubezpie-

cza się od kosztów rezygnacji. Pandemia koronawirusa sprawiała, że wielu turystów boleśnie przekonało się, ile można stracić na odwołaniu wycieczki, anulowaniu biletu czy rezygnacji z rezerwacji noclegu. Wzrost tej świadomości wpłynął na wzrost sprzedaży tego rodzaju ubezpieczeń od kosztów rezygnacji.

Gwarancje turystyczne dla organizatorów

Gwarancje turystyczne to specjalny produkt ubezpieczeniowy przygotowany z myślą o organizatorach wyjazdów. Zapewniają zabezpieczenie na wypadek niewypłacalności biura podróży. Dzięki tym gwarancjom będzie możliwe zorganizowanie powrotu turystom do domu oraz zwrot części wpłat. Beneficjentem takiej ochrony jest marszałek województwa właściwy dla siedziby biura podróży.

REKLAMA



Trwa nasza bezpieczna podróż z doświadczonym zespołem od ubezpieczeń turystycznych UNIQA

13 lat chronimy kierowców, pracowników fizycznych, przedstawicieli handlowych i kadrę zarządzającą.

uniqa.pl

Dodaj Biznes Travel do:

- polisy OC przewoźnika
- polisy OC spedytora
- polisy komunikacyjnej

Mariusz Skoczek
Dyrektor Zarządzający
Pionu Sprzedaży Zdalnej

Katarzyna Szepczyńska
Dyrektor Działu
Ubezpieczeń Turystycznych

Magdalena Oszczak
Menedżer Zespołu
Ubezpieczeń Turystycznych

Materiał reklamowy

Ceny polis nie rosną

Branża turystyczna w Polsce odżywa po pandemii. Inflacja i rosnący apetyt na wypoczynek poza domem sprawiają jednak, że urlop w kraju bywa droższy od zagranicznego wyjazdu. Wzrasta zainteresowanie zagranicznymi kierunkami. W tym roku chęć pozostania w Polsce na wakacje wyraża tylko 35 proc. Polaków.

W zeszłym roku było to aż 47 proc. Ceny urlopu poza krajem jednak również gwałtownie rosną. Wyjazd wakacyjny w pierwszym tygodniu sierpnia 2022 roku będzie średnio o 533 zł droższy niż w tym samym terminie 2021 roku. Ceny polis turystycznych nie wzrastają znacząco, a w niektórych przypadkach nawet maleją. Przykładowo, za ubezpieczenie podczas tygodniowego pobytu na Zanzibarze zapłacimy ponad 7 proc. mniej niż w 2021 roku.

Po dwóch latach pandemicznych obostrzeń turystyka w Polsce odżywa. Rekordowa inflacja i podwyżki cen sprawiają jednak, że za urlop w kraju trzeba często zapłacić więcej niż za zagraniczną wycieczkę. Przekłada się to na wzrost zainteresowania wyjazdami do „ciepłych krajów”. Według danych ABC Rynek i Opinia rok temu aż 47 proc. badanych deklarowało, że wyjedzie na wakacje wyłącznie w kraju. W tym roku osoby, które wybierają urlop w Polsce, stanowią jedynie 35 proc. respondentów.

Zabezpieczenie na wypadek rezygnacji z wyjazdu w dalszym ciągu bardzo popularne.

Na ostateczną decyzję wpływają też tzw. paragony grozy, o których zrobiło się głośno już po majówce. Perspektywa poniesienia takich samych kosztów podczas wakacji nad polskim morzem lub np. w Hiszpanii działa na korzyść tej drugiej, gdzie dobra pogoda jest niemal gwarantowana.

– W zeszłym roku mieliśmy do czynienia z istotnymi ograniczeniami pandemicznymi, za którymi często szło ryzyko odwołania wyjazdu zagranicznego w ostatniej chwili lub nawet konieczność spędzenia czasu w pokoju hotelowym z powodu nagłego zachorowania. Te kwestie sprawiały, że wielu z nas rezygnowało z zagranicznych kierunków lub wykupywało ubezpieczenia na wypadek rezygnacji z wyjazdu. Takie rozszerzenie zakresu ochrony do polis turystycznych jest bardzo popularne także w tym roku. Wiele osób wyjeżdżających za granicę zaczyna to traktować jako standardowe rozwiązanie, a nawet „must have” skoro z dużym wyprzedzeniem wykupują pobyt za kilkanaście tysięcy. Koszt ubezpieczenia rezygnacji

z wyjazdu różni się w zależności od ubezpieczyciela w zależności od ubezpieczyciela. Przy wyborze takiej polisy trzeba zwrócić uwagę na zakres ubezpieczenia i szczegółowe zapisy mówiące o tym, co ono nam oferuje, w jakich sytuacjach będziemy mogli zrezygnować z wyjazdu, w jakim terminie można z tej opcji skorzystać. Warto skonsultować się w tej sprawie z Doradcą, który dobierze dla nas indywidualną ochronę. Ważnym czynnikiem jest również to, że taką polisę powinno wykupić się w odpowiednim czasie, tzn. maksymalnie kilka dni po zakupieniu lub rezerwowaniu wycieczki (zależnie od TU). Warto pamiętać, że jeśli do wyjazdu pozostało mniej niż 30 dni, taką polisę zwykle należy wykupić w dniu rezerwacji lub zakupu wycieczki – komentuje Karolina Markowska z CUK Ubezpieczenia.

Za wakacje zapłacimy więcej niż rok temu.

W tym roku z zauważalnie wyższymi w stosunku do lat poprzednich kosztami urlopu muszą liczyć się turyści, wybierający zarówno kierunki europejskie, jak i te bardziej odległe. Niestabilna sytuacja polityczna, wahania cen paliwa i trudna sytuacja gospodarcza na całym świecie sprawiają, że od wszechobecnych podwyżek ciężko uciec. Według Instytutu Badań Rynków Turystycznych Travel Data wyjazd wakacyjny w pierwszym tygodniu sierpnia 2022 roku będzie średnio o 533 zł droższy niż w tym samym terminie 2021 roku. Największe zmiany cen odczuwają turyści wybierający Egipt oraz Wyspy Kanaryjskie. Te kierunki od zeszłego roku podrożały odpowiednio o średnio 819 zł i 562 zł. Za wakacje w Turcji, Grecji i Bułgarii w tym roku trzeba zapłacić średnio od 300 do 400 zł więcej.

Ubezpieczenia turystyczne w cenach podobnych jak przed rokiem, na Zanzibar taniej.

Sytuacja wydaje się nieco bardziej stabilna w branży ubezpieczeń. To dobra wiadomość dla wszystkich, którzy bez polisy turystycznej nie wyobrażają sobie wyjazdu za granicę. Świadomość Polaków w zakresie ubezpieczeniowej ochrony turystycznej rośnie z roku na rok.



– Już przed majówką widzieliśmy większe zainteresowanie polisami turystycznymi. To, że bez tego ubezpieczenia nie warto ruszać się z kraju, wie już wielu z nas. Nawet posiadając kartę EKUZ, nie jesteśmy w pełni chronieni. Konieczność skorzystania z pomocy służb ratunkowych czy medycznych za granicą bez polisy może słono kosztować. Przykładowo, koszt terapii w komorze hiperbarycznej niezbędnej w leczeniu choroby dekompresyjnej po nurkowaniu to w Egipcie to kilkunastu tysięcy euro. Za specjalistyczny transport medyczny z Grecji do Polski trzeba natomiast zapłacić nawet kilkadziesiąt tys. zł. Równocześnie polisa, która zabezpiecza takie ryzyka to koszt już od kilku złotych za osobę za dzień pobytu. Przykładowo, każdy z członków czteroosobowej rodziny wybierającej się na sierpniowy tydzień do Chorwacji za dzień ochrony zapłaci mniej niż za kawę w restauracji – wylicza Klaudia Szewczyk z CUK Ubezpieczenia.

Z danych Multiagencji CUK Ubezpieczenia wynika, że ceny polis turystycznych nie wzrastają znacząco, a w przypadku niektórych kierunków nawet maleją. Przykładowo, wybierając się na coraz popularniejszy wśród Polaków Zanzibar za ubezpieczenie miesięcznego pobytu jednej osoby obejmujące pokrycie kosztów leczenia do 500 tys. zł oraz OC na 20 tys. zł trzeba w tym roku zapłacić 217 zł. To o ponad 7 proc. mniej niż w 2021 r. Ta niewielka wyspa zyskuje coraz większą sympatię, z roku na rok odwiedza ją coraz więcej Polaków, a niektórzy, jak np. Katarzyna Werner, dziennikarka związana

Ciekawostki z rynku ubezpieczeń turystycznych.

- Wśród ciekawych dodatków do polis, niektóre TU oferują również ubezpieczenie domu, mieszkania lub mienia na czas wyjazdu.
- Ponadto, niektórzy ubezpieczeni mogą skorzystać z rozszerzenia zakresu ochrony polisy o pomoc rodzinie pozostającej w Polsce po zagranicznym wypadku właściciela polisy. Taka pomoc może obejmować np. zapewnienie opieki nad dziećmi lub zwierzętami.
- Pomimo odchodzenia od pandemicznych obostrzeń w wielu krajach, COVID-19 wciąż pozostaje w podstawowym zakresie ochrony polis większości TU. Dodatkowo niektórzy ubezpieczyciele rozszerzyli zakres też o COVID-19, kwarantannę i izolację, ochronę w kosztach leczenia i kosztach rezygnacji z podróży.
- Wybierający do pracy sezonowej za granicą mogą uzyskać ochronę ubezpieczeniową w ramach polisy podróźnej. W przypadku niektórych TU należy jednak rozszerzyć zakres ochrony o pracę fizyczną.

z TVN, decydują się nawet pozostać tam na stałe.

Na nieduże zmiany cen polis mogą liczyć też turyści wybierający się do Tunezji. Ubezpieczenie dziesięciodniowego czerwcowego wyjazdu trzyosobowej rodziny to aktualnie koszt 157 zł. To niewielki wzrost w porównaniu do ubiegłego roku – 37 zł. Polisa pokrywa koszty leczenia do 45 tys. euro oraz zawiera ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków do 10 tys. zł i OC do 50 tys. zł.

Polisa do Chorwacji – już od 34 zł. Chorwacja od lat jest jednym z najpopularniejszych kierunków wakacyjnych wyjazdów Polaków. Specjaliści Multiagencji CUK Ubezpieczenia przygotowali zestawienie cen ubezpieczeń dla jednej osoby wybierającej się na tygodniowy wyjazd do Chorwacji w dniach 16.06–22.06. Polisy zawierają rozszerzenie o uprawianie sportów wodnych i ewen-

tualnie sprzęt sportowy. Jaki uzyskano efekt?

– Rozpiętość wysokości składki w różnych towarzystwach ubezpieczeniowych jest dość duża. W przypadku Chorwacji można za podobny zakres ochrony zapłacić 34 zł lub... dużo więcej. W przypadku krajów afrykańskich, gdzie dochodzą inne ryzyka np. związane z chorobami tropikalnymi, koszty polis są większe. Rośnie więc także rozpiętość cen w różnych TU. Warto porównać oferty od kilku ubezpieczycieli, zweryfikować zakresy, sumy ubezpieczenia, a także wykluczenia ochrony i na tej podstawie podjąć decyzję o zakupie ochrony. Pomocny w tym procesie może okazać się kalkulator online, który, po wprowadzeniu kilku danych, przedstawia dopasowane do konkretnych potrzeb oferty różnych ubezpieczycieli – dodaje Kamil Franciszkiewicz z CUK Ubezpieczenia.

Polacy chcą podróżować jak nigdy wcześniej.

Wyniki badania „Holiday Barometer 2022”

Wakacje za pasem – morze, góry, a może „city break”? Polacy są jednym z najchętniej podróżujących narodów w Europie. Aż 2/3 Polaków ma już sprecyzowane plany na wakacje 2022, zamierzają na nie wydać średnio 4 499 zł i odpoczywać blisko 2 tyg. – wynika z najnowsze-go badania Holiday Barometer zrealizowanego przez IPSOS w 15 krajach świata na zlecenie Europ Assistance.

Polacy chcą podróżować jak nigdy wcześniej

Dwa ostatnie lata mocno wpłynęły na ograniczenie podróży i planowanie wakacji. W tym roku Polacy są pozytywniej nastawieni do kwestii związanych z Covid-19. O 15 proc. w stosunku do zeszłorocznej edycji badania, spadł odsetek rodaków, którzy obawiają się wpływu pandemii na ich plany podróży (38 proc.). Polska znalazła się również na pierwszym miejscu, jeśli chodzi o optymizm związany z podróżowaniem, wśród wszystkich badanych krajów. 41 proc. osób uważa, że już teraz jest możliwe „normalne” podróżowanie, bez konieczności noszenia maseczek i robienia testów. Jest to wzrost o 34 punkty procentowe względem roku 2021, gdzie tylko 7 proc. było tego zdania. Pomimo wzrostu cen i wysokiej inflacji, która jak twierdzą Polacy, wpływa na ich entuzjazm do podróżowania (79 proc.), aż 70 proc. Polaków deklaruje radość i podekscytowanie z możliwości podróżowania w tym roku.

Jak spędzimy tegoroczny urlop?

2/3 Polaków ma w tym roku plany urlopowe. Połowa osób (50 proc.) będzie wypoczywała w kraju. Z kolei Ci, którzy planują wakacje za granicą (40 proc.), najchętniej wybierają Włochy (7 proc.), Chorwację (6 proc.), Hiszpanię (6 proc.), czy Grecję (5 proc.). Nie brakuje jednak miłośników egzotycznych wypadów – 6 proc. Polaków wskazuje, że miejscem docelowym ich tegorocznej podróży jest Azja. Podczas wakacji najwięcej osób spędzi urlop nad morzem – 57 proc., w góry pojedzie 37 proc. badanych, 28 proc. wybierze wycieczkę objazdową, a 21 proc. osób uda się na krótki wyjazd, typu „city break”. Latem, Polacy najchętniej wybierają wypoczynek dwutygodniowy

– 36 proc., a przynajmniej tydzień wakacji planuje – 32 proc. osób. Trzytygodniowy urlop spędzi 12 proc. badanych. Z kolei na wyjazd, który będzie trwał 4 tygodnie bądź dłużej pozwoli sobie tylko 7 proc. Według Polaków wymarzony urlop to taki, na którym można beztrudno odpoczywać (55 proc.), podróżować z rodziną lub przyjaciółmi (52 proc.), czy poznawać nowe kultury (38 proc.).

Najchętniej samochodem z rodziną i przyjaciółmi

Większość Polaków wyjedzie na wakacje z rodziną i przyjaciółmi – 85 proc., w szczególności z partnerem (64 proc.), czy z dziećmi (38 proc.). Na podróż z przyjaciółmi zdecyduje się 21 proc. Polaków. Tegoroczne wakacje samotnie spędzi 9 proc. rodaków. Zdecydowana większość osób pojedzie na wypoczynek samochodem – 59 proc., samolot wybierze – 27 proc., a do pociągu wsiądzie – 18 proc. urlopowiczów. Szukając zakwaterowania połowa Polaków (50 proc.) wybierze hotel. Kwartę prywatną planuje wynająć 23 proc. badanych, a u znajomych zatrzyma się 22 proc. osób. Z kolei 17 proc. rodaków zdecyduje się na zakwaterowanie typu bed&breakfast.

4 499,96 zł

Badani zadeklarowali, że w tym roku planują przeznaczyć na wyjazd wakacyjny średnio 4 499,96 zł. Jest to o 385,76 zł więcej niż w poprzednim roku. Ponad połowa Polaków przyznała, że ich budżet na letni wyjazd jest większy niż rok temu (51 proc.).

Badani zadeklarowali, że w tym roku planują przeznaczyć na wyjazd wakacyjny średnio 4 499,96 zł. Jest to o 385,76 zł więcej niż w poprzednim roku. Ponad połowa Polaków przyznała, że ich budżet na letni wyjazd jest większy niż rok temu (51 proc.). Z kolei 19 proc. osób deklaruje, że przeznaczy niższy budżet na urlop. 25 proc. badanych, którzy przyznali, że w tym roku nie pojadą na wakacje, wskazali na czynniki ekonomiczne. 45 proc. z nich, nie może sobie pozwolić na wyjazd, a 44 proc. chce zaoszczędzić pieniądze.

Ubezpieczenie turystyczne na wyjazd

1/3 osób potwierdza, że sytuacja związana z pandemią zachęciła je do wykupowania lepszego ubezpieczenia podróżnego (33 proc.), jest to wzrost o 17 proc. w stosunku do roku 2021.

Połowa Polaków (50 proc.) deklaruje chęć wykupienia ubezpieczenia turystycznego na kolejną podróż. Polacy najchętniej kupują ubezpieczenie bezpośrednio w towarzystwie ubezpieczeniowym (25 proc.), czy w biurze podróży (21 proc.). Coraz częściej korzystają także z usług brokera ubezpieczeniowego (19 proc.). Z kolei 13 proc. decyduje się na zakup polisy online lub bezpośrednio w firmie assistance.

Według badanych dobra polisa turystyczna powinna zawierać zwrot kosztów opieki medycznej i szpitalnej w nagłych wypadkach (79 proc.), ochronę dla bagażu i rzeczy osobistych (73 proc.), OC (72 proc.), opóźnienie lub anulowanie wyjazdu (65 proc.), czy ochronę związaną z zachorowaniem na Covid (64 proc.). Najważniejszym czynnikiem, na który Polacy zwracają uwagę podczas wyboru polisy turystycznej, jest przystępna cena (35 proc.).

Badanie online zostało zrealizowane przez IPSOS na zlecenie Europ Assistance w okresie 26.04.2022-16.05.2022 r. we Francji, Belgii, Niemczech, Austrii, Polsce, Portugalii, Hiszpanii, Włoszech, Wielkiej Brytanii, Szwajcarii, Stanach Zjednoczonych, Kanadzie, Czechach, Australii i Tajlandii. W każdym z krajów badanie przeprowadzono na reprezentatywnej próbie. Łącznie wzięło w nim udział 15 000 osób, w tym 1000 Polaków.

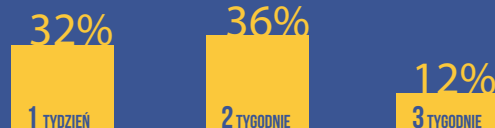


75% osób ma plany wakacyjne, z czego 32% planuje wyjechać kilka razy w trakcie wakacji

7/10 Polaków jest entuzjastycznie nastawionych na swój najbliższy wyjazd



Średnia długość urlopu wypoczynkowego w Polsce wynosi **1,8 tygodnia**



Budżet

Polacy planują przeznaczyć na tegoroczne wakacje średnio **4499 zł**

55% Polaków deklaruje, że zwiększyło budżet na tegoroczne wakacje

Polaków przeznaczy mniej pieniędzy na tegoroczny urlop **19%**



Ubezpieczenie podróżne

50% Polaków chce wykupić ubezpieczenie turystyczne w związku z kolejną podróżą

NAJWAŻNIEJSZE ELEMENTY UBEZPIECZENIA TURYSTYCZNEGO

79% Pomoc zdrowotna i zwrot kosztów medycznych

73% Ubezpieczenie bagażu i rzeczy osobistych

72% Ubezpieczenie od Odpowiedzialności Cywilnej

73% Ubezpieczenie assistance dla osób podróżujących autem za granicę

65% Ubezpieczenie od opóźnienia i rezygnacji z podróży

35% Polaków przy wyborze ubezpieczenia turystycznego kieruje się ceną

33% deklaruje, że pandemia zachęciła ich do wykupienia lepszego ubezpieczenia turystycznego

