

# Pomoc w każdym przypadku

Ubezpieczenia turystyczne oraz usługi assistance są obecnie już niemal nierozzerwalnie połączone. Tym bardziej, że ubezpieczyciele w walce o klienta prześcigają się, dołączając do polis coraz to nowe usługi. — ANNA SITAREK

Nieodłącznym elementem ubezpieczeń turystycznych są usługi assistance. Firmy świadczące tego typu usługi mają w takich przypadkach duże pole do popisu, ponieważ szczególnie klientom wyjeżdżającym za granicę, można zaoferować wiele w tym zakresie. Przedstawiciele firm świadczących usługi assistance twierdzą też, że to właśnie te świadczenia mogą stanowić o przewadze konkurencyjnej danej oferty w zakresie ubezpieczeń turystycznych.

## JAKI ZAKRES?

Najczęściej oferowana jest organizacja i pokrycie kosztów transportu ubezpieczonego do kraju w przypadku wypadku lub nagłego zachorowania. „Podstawowy pakiet ubezpieczeniowy zawiera również usługę organizacji pomocy prawnej oraz wcześniejszego powrotu ubezpieczonego do Polski, w związku chorobą osoby bliskiej lub ze zdarzeniem losowym w miejscu jego zamieszkania, a dla osób uprawiających sporty ekstremalne lub narciarstwo wodne czy windsurfing - pomocy wyspecjalizowanych służb ratowniczych.” - wylicza Elżbieta Trębicka

z Departamentu Ubezpieczeń Indywidualnych w Warcie.

W związku z trwającą emigracją zarobkową, jak twierdzi Hubert Sawera, kierownik produktu w Elvii, w przypadku klientów indywidualnych coraz większym zainteresowaniem cieszy się możliwość wykupu ubezpieczenia wraz ze zwykłą za wykonywanie pracy fizycznej. Anita Szczygielska, dyrektor Biura Ubezpieczeń Indywidualnych w Ergo Hestii, twierdzi, że dodatkowo klienci indywidualni zainteresowani są pokryciem kosztów pobytu osoby towarzyszącej ubezpieczonemu, jeśli – w przypadku szkody – jej obecność jest zalecona przez lekarza prowadzącego.

Jednak wciąż wielu klientów traktuje usługi assistance jako niepotrzebny dodatek do polisy, który jedynie powoduje wzrost jej ceny. Takie doświadczenia ma Marta Majewska-Grabowska, menedżer ubezpieczeń podróży w Generali. Jej zdaniem jedynie ci, którzy pośrednio bądź bezpośrednio mieli okazję korzystać z serwisu w ramach ubezpieczenia podróży, decydują się na zakup usług

assistance. „Te osoby dokładnie weryfikują zakres należnych im w ramach ubezpieczenia usług i świadczeń. Klienci, których bardziej interesuje zakres ubezpieczenia, dobierają zakres poszczególnych produktów (tj. NNW, bagaż, sprzęt sportowy, odwołanie imprezy), a nie usługi assistance.” - twierdzi Marta Majewska-Grabowska.

## LECZENIE I TRANSPORT

O tym, które z usług assistance dołączanych do ubezpieczeń turystycznych są najbardziej przydatne, świadczy oczywiście to, jak często klienci z nich korzystają. Przedstawiciele Warty wskazują, że zdecydowana większość przypadków to organizacja transportu ubezpieczonych do Polski. „Należy tu pamiętać, że w krajach członkowskich UE usługa ta nie jest uwzględniona w koszyku gwarantowanych świadczeń zdrowotnych.” - przypomina Elżbieta Trębicka. Z kolei przedstawiciele Ergo Hestii twierdzą, że ubezpieczeni najczęściej korzystają z gwarancji pokrycia kosztów leczenia. „Sytuacja taka powodowana jest wysokimi kosztami leczenia za granicą, szczególnie na terenie USA i Kanady.” - wyjaśnia Anita Szczygielska. Hubert Sawera wskazuje, że przyjęcie ubezpieczonego na tzw. *Emergency Department* w Stanach Zjednoczonych to koszt rzędu 25 tys. USD, a koszty skomplikowanych przypadków kardiologicznych mogą sięgnąć nawet 250 tys. USD.

Przedstawiciele Elvii wskazują, że najczęściej notują zgłoszenia o przebiegniach, udarach słonecznych i poparzeniach, mniej i bardziej skomplikowanych złamaniach (często wymagających hospitalizacji), rzadziej zdarzają się, aczkolwiek mają miejsce, poważne urazy, takie jak np. zawał, a także przypadki śmiertelne, które wymagają organizacji transportu ciała do kraju. Grzegorz Góluł, dyrektor Departamentu Operacyjnego w IPA, twierdzi, że z tymi usługami mogą wiązać się świadczenia dodatkowe, np. kierowca zastępczy, który odbierze pozostawiony w danym kraju samochód ubezpieczonego i bezpiecznie prze-

## Jak to działa?



*Turysta udający się wraz z żoną na urlop do Włoch wykupił przed wyjazdem polisę, zawierającą ubezpieczenie kosztów leczenia na sumę 20 tys. euro, ubezpieczenie NNW na sumę 7 tys. zł i ubezpieczenie bagażu podróży na sumę 800 zł.*

*Koszt ubezpieczenia na 8 dni wyniósł 6,40 euro (25,00 zł). Niestety, podczas podróży ubezpieczony uległ ciężkiemu wypadkowi drogowemu. Poszkodowanemu udzielono natychmiastowej pomocy lekarskiej – został przewieziony do szpitala, gdzie opiekę nad nim przejęli specjaliści. Równocześnie opiekujący się chorym lekarz skontaktował się z naszą centralą alarmową w celu potwierdzenia odpowiedzialności i gotowości pokrycia kosztów. Ubezpieczyciel poinformował o wypadku rodzinę ubezpieczonego, a następnie, po 9 dniach, zorganizował jego transport do Polski (transfer na lotnisko i przelot samolotem w pozycji leżącej). Po powrocie do Polski ubezpieczony został przetransportowany do szpitala.*

*Koszt 9-dniowego pobytu w szpitalu, licznych badań i prześwietleń oraz transport ubezpieczonego samolotem do Polski wyniósł 11 tys. euro.*

KATARZYNA SZEPCZYŃSKA, dyrektor Departamentu Ubezpieczeń Turystycznych i Osobowych Signal Iduna

transportuje do Polski, czy zapewnienie bezpiecznego powrotu do domu osób bliskich ubezpieczonego.

Rodzaje zgłaszanych przypadków cechuje sezonowość. Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska, podaje, że w sezonie zimowym ok. 90% zgłoszeń z assistance podróznego stanowią sprawy związane z wypadkami narciarskimi. W sezonie letnim natomiast dominują interwencje lekarskie wynikające z poparzeń słonecznych w krajach śródziemnomorskich, zatruc pokarmowych, uczuleń u dzieci. Zdarzają się także poważniejsze przypadki, wymagające hospitalizacji i transportu medycznego, takie jak np. wypadki podczas surfingu, wypadki przy pracach sezonowych, a także wypadki samochodowe.

Marta Majewska-Grabowska wskazuje, że serwisem, z którego najczęściej korzystają klienci, mający dostęp do usług assistance w ramach ubezpieczeń podróжных, jest pomoc medyczna: ambulatoryjna, szpitalna czy stomatologiczna, a w dalszej części transport – głównie do placówki medycznej i do Polski. „Największy udział w szkodach ubezpieczycieli, w ramach ubezpieczeń podróжных, mają nadal szkody związane z uprawianiem narciarstwa.” – dodaje Marta Majewska-Grabowska. Z danych Corisu wynika, że interwencje, w odniesieniu do ubezpieczenia kosztów leczenia, najczęściej dotyczą leczenia ambulatoryjnego, hospitalizacji, repatriacji do kraju. Paweł Paluszynski, dyrektor generalny Coris Varsovie, wskazuje, że w 2006 r. 90% przyjmowanych zgłoszeń stanowiły sprawy o charakterze ambulatoryjnym, ok. 7% dotyczyło hospitalizacji, a 2% – organizacji transportu.

## BRAK KONTRASTU

Oferta polskich ubezpieczycieli w zakresie polis turystycznych nie różni się znacząco od oferty firm zagranicznych. „Z mojego doświadczenia wynika,

odbiorców niezbyt jeszcze licznie reprezentowanej w naszym kraju. Jako przykład można tu podać Golf Assistance oferowany przez oddział Elvii w Hiszpanii. „Pakiet dedykowany jest osobom,



## Czy limity znikną?

*Żaden z ubezpieczycieli dotychczas nie zdecydował się na zaproponowanie usług związanych z kosztami leczenia bez ograniczenia limitów kwotowych, co oferują niektóre firmy za granicą. Wynika to głównie z obawy przed dużym ryzykiem ponoszonych kosztów. Brak limitów w Polsce, jak na razie, obowiązuje u niektórych ubezpieczycieli przy świadczeniu usług transportowych. Zakłady ubezpieczeń nadal niewystarczająco edukują w tym zakresie swoich klientów, uświadamiając im, iż ubezpieczenia tego typu przy obecnych poziomach składek, mają za zadanie zapewnić poszkodowanemu jak najszybszy powrót do Polski, w celu kontynuacji leczenia, a nie pokrycie kosztów leczenia za granicą. Wariant wciąż oczekiwany przez klienta, jest wariantem niemożliwym do zrealizowania przez towarzystwa ubezpieczeniowe przy obecnym poziomie składek – nie są to bowiem ubezpieczenia zdrowotne za granicą, a jedynie produkty gwarantujące udzielenie natychmiastowej pomocy w trudnej sytuacji i umożliwiające szybki powrót na teren kraju zamieszkania poszkodowanego.*

MARTA MAJEWSKA-GRABOWSKA, menedżer ubezpieczeń podróжных w Generali

że w zakresie usług w ramach ubezpieczeń podróжных, standardy oferty polskich ubezpieczycieli absolutnie nie odbiegają od usług oferowanych w tym zakresie za granicą. Można niekiedy się nawet pokusić o stwierdzenie, że liczba usług oferowana na polskim rynku jest szersza od tych oferowanych przez ubezpieczycieli za granicą.” – twierdzi Marta Majewska-Grabowska. Analogiczne opinie na ten temat mają przedstawiciele Ergo Hestii, Warty czy PZU. Podobnie jest w przypadku firm świadczących usługi assistance. Niewielkie wyjątki mogą stanowić tu pakiety assistance dedykowane grupie

które spędzają urlop, grając w golfa. Ubezpieczenie obejmuje między innymi odwołanie imprezy, ubezpieczenie bagażu i sprzętu sportowego, OC, pakiet medyczny, wypożyczenie sprzętu sportowego w razie zniszczenia lub uszkodzenia, infolinię dotyczącą gry w golfa, liczne zniżki i rabaty w ośrodkach i na polach golfowych.” – wyjaśnia Magdalena Kraszewska, specjalista ds. marketingu w Elvii.

Pewne różnice są widoczne jedynie w zakresie. „W Polsce powszechną praktyką jest stosowanie wyłączeń odpowiedzialności ubezpieczyciela w przypadku występowania u ubezpieczonego chorób przewlekłych, podczas gdy za granicą odchodzi się od takich zapisów: ubezpieczyciel ponosi odpowiedzialność, o ile tylko lekarz zezwolił ubezpieczonemu na wyjazd w dany region świata.” – podaje Ryszard Grzelak. Różnią się także sumy ubezpieczenia kosztów leczenia, które na Zachodzie są znacznie wyższe niż w Polsce.

Inne mogą być również sposoby docierania do klienta z ofertą assistance turystycznego. Grzegorz Goluch wskazuje, że w wielu krajach europejskich powszechnym sposobem jest zakup polis assistance on-line bądź na stronach tour operatorów, przewoźników (zazwyczaj linii lotniczych), bądź też na własnych stronach lub podstronach operatorów assistance. W kraju ten ostatni sposób dopiero raczkuje. □

## Pełna ochrona



*Klienci indywidualni od ubezpieczenia turystycznego wymagają pełnej ochrony podczas pobytu za granicą od zdarzeń, które mogą tam zaistnieć i które mogą narazić klienta na nieprzewidziane koszty lub inne niedogodności podczas tego pobytu. Stąd w zakres ubezpieczenia wchodzi przede wszystkim koszty leczenia związane z nagłym zachorowaniem lub nieszczęśliwym wypadkiem wraz z usługami assistance (ich zakres wybiera zgodnie ze swoimi potrzebami klient). Ponadto ubezpieczenie może zawierać dodatkowo ubezpieczenie NNW, ubezpieczenie bagażu podróжного, ubezpieczenie OC w życiu prywatnym, a jeśli impreza turystyczna, na którą wybiera się klient jest zakupiona w biurze podróży - również ubezpieczenie kosztów odwołania uczestnictwa w zagranicznej imprezie turystycznej albo wcześniejszego z niej powrotu. Za opłatą dodatkowej składki do umowy może być włączone ryzyko wynikające z rekreacyjnego uprawiania narciarstwa, uprawiania sportów wysokiego ryzyka, uprawiania sportu wyczynowo lub wykonywania pracy fizycznej za granicą.*

JADWIGA BRZOZOWSKA, Biuro Zarządzania Produktami w PZU

## Centrum alarmowe - przykłady interwencji



### Problemy z transportem

*Kobieta, która podczas wyjazdu do Turcji została ranna, znalazła się w prywatnej klinice, gdzie koszty jej leczenia były bardzo wysokie – cały czas znajdowała się na oddziale intensywnej terapii. W momencie, kiedy jej stan zdrowia na tyle się ustabilizował, że mogła być transportowana samolotem sanitarnym do kraju, zajęliśmy się organizacją przelotu. Jednak w tym przypadku koszty leczenia przekroczyły sumę ubezpieczenia. W tej sytuacji rodzina zebrała brakującą kwotę do transportu sanitarnego. Z jednej strony musieliśmy uzyskać zgodę rodziny na dopłatę brakującej sumy, a z drugiej – staraliśmy się porozumieć ze szpitalem, jak duży upust może zaoferować na leczenie tej pacjentki, aby bliscy poszkodowanej byli jak najmniej obciążeni finansowo. Jak widać, nasza rola nie ogranicza się tylko do organizacji transportu.*

*Młoda kobieta na wycieczce w Bułgarii dostała silnego krwotoku z nosa. Znalazła się w pobliskim szpitalu, gdzie lekarze mieli problem z jego zatamowaniem. Nasz lekarz zdecydował, że przy nie do końca zdiagnozowanej przyczynie krwawienia, transport samolotem rejsowym może być bardzo ryzykowny, nawet w asyście medycznej. Podjęto więc decyzję o transporcie ambulansem. Podczas transportu do Polski poszkodowana dostała ponownie silnego krwotoku z nosa. Odwieziono ją więc do najbliższego szpitala, gdzie musiała zostać hospitalizowana. Po tygodniu leczenia konieczny był jak najszybszy transport do Polski, ze względu na brak właściwej grupy krwi w szpitalu, w którym pacjentka przebywała. Jej stan był na tyle stabilny, że zdecydowano o transporcie samolotem sanitarnym do kraju.*

PAWEŁ PALUSZYŃSKI, dyrektor generalny w Coris Varsovie



### Międzynarodowa współpraca

*W krajach o słabej lub terytorialnie nierównomiernie rozłożonej sieci opieki zdrowotnej częściej stosuje się transport medyczny, jako zapewniający dotarcie do placówek medycznych odpowiadających standardom europejskim. Często organizacja takiej pomocy wymaga podjęcia natychmiastowej współpracy kilku jednostek krajowych wchodzących w skład sieci operatora assistance. Standardowym przykładem takiej pomocy wymagającej współpracy międzynarodowej była ostatnio zorganizowana repatriacja klientki z Wysp Zielonego Przylądka do Polski. Stan zdrowia pacjentki nie pozwalał kontynuować leczenia w lokalnych szpitalach, toteż przy współpracy naszych dwóch filii, portugalskiej i hiszpańskiej (odpowiedzialnych za organizację usług w tym regionie świata) w ciągu 2 godzin zorganizowaliśmy transport medyczny przy użyciu ambulansu lotniczego - najpierw na Wyspy Kanaryjskie, później do Madrytu, a następnie do Polski.*

*Innym przykładem, tym razem dość nietypowym, może być przypadek klienta, któremu skradziono buty narciarskie. Historia pozornie banalna, mająca niewiele wspólnego z assistance, lecz tylko pozornie. Do kradzieży doszło bowiem na stoku w Alpach w chwili przerwy w jeździe na nartach. Klient pozostał bez butów wysoko w górach. Pomoc assistance polegała na natychmiastowym zorganizowaniu bosomemu poszkodowanemu zapasowego obuwia we właściwym rozmiarze, w którym mógł bezpiecznie dotrzeć do miejsca zamieszkania w dolinie.*

GRZEGORZ GOLUCH, dyrektor Departamentu Operacyjnego w Inter Partner Assistance Polska



### Najczęstsze interwencje

*W sezonie zimowym ok. 90% interwencji w ramach assistance podróżnego dotyczy wypadków narciarskich.*

*W takich sytuacjach konieczny jest przede wszystkim transport medyczny, pokrycie kosztów leczenia, organizacja repatriacji poszkodowanego do kraju. W sezonie letnim natomiast dominują interwencje lekarskie wynikające z poparzeń słonecznych w krajach śródziemnomorskich, zatruc pokarmowych, uczuleń u dzieci. Stosunkowo często zdarzają się również drobne urazy i zranienia, problemy stomatologiczne oraz zachorowania, np. na grype, a także oparzenia przez meduzy.*

*Wielokrotnie przeprowadzaliśmy skomplikowane interwencje, związane z wypadkami bądź poważnymi zachorowaniami większych grup turystów. Taka sytuacja miała miejsce np. w ubiegłym roku na Węgrzech, gdzie w wyniku wypadku autokaru rannych zostało 25 osób – wśród poważnie poszkodowanych byli również nasi klienci, dla których zorganizowaliśmy pomoc na miejscu zdarzenia oraz transport lotniczy do kraju. W takich sytuacjach często niezbędna jest współpraca kilku filii, gwarantująca sprawną pomoc w momencie zagrożenia życia i zdrowia ubezpieczonych. Nad koordynacją przebiegu złożonych interwencji medycznych czuwa w naszej grupie Międzynarodowa Komisja Medyczna.*

ROBERT ŚWIERGOCKI, dyrektor operacyjny w Europ Assistance Polska



### Lokalne zwyczaje

*Polska turystka w czasie wspinaczki w górach w Nepalu nagle zmarła. Ciało zostało pogrzebane przez uczestników wyprawy na wysokości 900 m n.p.m. Jedyną osobą, która mogła wskazać miejsce pochówku na miejscu, był przewodnik wycieczki. Konieczna była ekshumacja zwłok i zniesienie ich do miejsca, skąd mogłyby zostać zabrane przez helikopter ratowniczy. Nie obyło się bez dodatkowych trudności, jakie stanowiły w tym regionie bojówki Maoistów i rozpoczynająca się pora deszczowa.*

*Do tego miejscowa religia nie pozwalała na „odkopywanie” zwłok w tym miejscu, ponieważ jest ono uważane przez tubylców za święte.*

*Z uwagi na złożoność sytuacji, na miejsce udał się nasz przedstawiciel – specjalistyczna firma funeralna. W efekcie ciało zostało przewiezione do miejsca pochówku w Polsce.*

*Masaż to nie zawsze przyjemny relaks. Nasz ubezpieczony, poddając się zabiegowi masażu w Tajlandii, nie przypuszczał zapewne, że z gabinetu masażystki zabierze go pogotowie. Masażystka, wykonując masaż stopami, złamała mu zebro. Na szczęście skończyło się na jednodniowej hospitalizacji. Niemniej pobyt w Tajlandii musiał się wydłużyć, do czasu zrośnięcia się kości i zakończenia obserwacji w szpitalu.*

MICHAŁ PARCIŃSKI, kierownik Działu Sieci w Elvii