

V Dolnośląska Konferencja Promocji Turystyki DIT

„BEZPIECZNE WAKACJE” 11.06.2015r.

Ubezpieczenia Turystyczne:

Ubezpieczenia Turystyczne dzielimy na indywidualne i grupowe.

Każdy turysta wyjeżdżający grupowo za pośrednictwem biura podróży, które w myśl ustawy o usługach turystycznych (Dz.U. 1997 r. nr 133 poz. 884), „ma siedzibę na terytorium Polski”, musi posiadać obligatoryjnie podstawowe ubezpieczenie kosztów leczenia za granicą oraz ubezpieczenie od następstw nieszczęśliwych wypadków. To jedyne ubezpieczenia, które posiada każdy klient wykupujący imprezę turystyczną w polskim biurze podróży. Dlatego tak ważną rolę odgrywają pracownicy biur, którzy powinni informować swoich klientów o zakresie ubezpieczenia, jakie posiadają. Dodatkowo, powinni poinformować klienta o możliwości rozszerzenia tych ubezpieczeń o:

- następstwa chorób przewlekłych i nowotworowych,
- odpowiedzialność cywilną,
- ubezpieczenie bagażu podróżnego oraz sprzętu sportowego,
- podwyższenie sum ubezpieczenia kosztów leczenia za granicą.

Należy pamiętać, że ubezpieczenie obejmuje jedynie amatorskie uprawianie sportów. Aby odpowiednio dobrać rodzaj ubezpieczenia do konkretnych potrzeb klientów, warto jest zaproponować wyjeżdżającym na wakacje czy ferie zimoworozszerzenia ubezpieczenia o zdarzenia związane z:

- uprawianiem sportów wysokiego ryzyka,
- uprawianiem sportów ekstremalnych,
- wyczynowym uprawianiem sportów,
- uprawianiem sportów zimowych.

Przy wyjazdach indywidualnych każdy klient decydujący się na podróż zagraniczną, powinien się dowiedzieć o możliwości wykupienia ubezpieczenia turystycznego, które zapewni mu w razie zaistnienia nagłego wypadku:

- pokrycie kosztów leczenia (w tym ratownictwo i assistance),
- transport medyczny między placówkami, a jeśli stan zdrowia tego wymaga powrót do kraju,
- zwrot za leki wykupione na zlecenie lekarza,
- zwrot za pierwszą rozmowę telefoniczną na centrale alarmową,
- pomoc i ochronę prawną,
- koszty ratownictwa do 6 000 euro.

Likwidacja szkód:

Jeżeli osoba ubezpieczenia pokryła jakiegokolwiek koszty objęte ubezpieczeniem, po powrocie do Polski, powinna pobrać ze strony internetowej SI www.signal-iduna.pl druk zgłoszenia szkody (odpowiedni wniosek w zależności od rodzaju zdarzenia) oraz przesłać wraz z nim do SignalIduna odpowiednią dokumentację. Warto jest zacząć ją kompletować jeszcze będąc zagranicą ponieważ np. w przypadku starania się o zwrot kosztów leczenia kluczowa jest dokumentacja medyczna z wyraźnie zaznaczoną diagnozą. Oczywiście, pełna dokumentacja opisująca przebieg leczenia, przeprowadzone badania i przepisane leki jest również istotna. Szkody rozpatrywane są w ciągu 30 dni od dnia dostarczenia ich do przedstawiciela SignalIduna, o ile dokumentacja jest kompletna.

Pilot wycieczki/ rezydent biura Podróży/ kierownik wycieczki:

Klienci wykupujący imprezę, kolonię czy obóz w biurze podróży zawsze kierują się tymi samymi pobudkami – chcą mieć zapewnioną kompleksową opiekę. Chcą, aby w razie niebezpieczeństwa, nagłego wypadku czy zachorowania, zagrożenia, problemów komunikacyjnych, na miejscu był ktoś, kto im pomoże, kto będzie znał lokalne przepisy i będzie umiał porozumieć się z odpowiednimi służbami. Istotnym elementem (zwłaszcza, gdy wyjazd dotyczy podróży zagranicznej lub wyjazdów osób nieletnich) opiekun grupy musi dopilnować, aby na miejscu zebrać odpowiednią dokumentację, jeżeli ubezpieczony poniósł jakiegokolwiek koszty związane z ubezpieczonymi zdarzeniami. Ważne jest również, aby opiekun zadbał o to, aby przedstawione rachunki były oryginalne, a ubezpieczony dobrze poinformowany o swoich prawach.

Rola opiekuna grupy jest ogromna w zapewnieniu poczucia bezpieczeństwa, a tym samym zadowolenia z wyjazdu uczestników wycieczki, nawet w przypadku gdy zdarzy się coś nieprzewidywanego.

Elżbieta Krefta

Kierownik ds. Kluczowych Klientów
Regionalne Centrum Obsługi Ubezpieczeń we Wrocławiu