

UBEZPIECZENIA Usługi assistance w polisach turystycznych

Na wakacjach często dzwoniemy po pomoc

- Polacy korzystają z polis ubezpieczenia kosztów leczenia i pomocy za granicą
- Firmy assistance notują 100-proc. wzrost interwencji
- Najwięcej zgłoszeń dotyczy kłopotów ze zdrowiem

Wyjeżdżając na wakacje z biurem podróży, mamy ubezpieczenie kosztów leczenia i pomocy za granicą w pakiecie z wycieczką. Dodatkowo posiadacze kart kredytowych często mają taką polisę jako bonus do karty. Niestety, nie zawsze w dokumentach, które otrzymujemy w biurze podróży czy przy wydaniu karty, jest informacja o tym, pod jaki numer telefonu trzeba zadzwonić w razie problemów ze zdrowiem. Tymczasem taki numer powinni mieć zanotowany wszyscy członkowie rodziny wybierający się na letni wypoczynek. Chodzi o to, żeby w razie problemów zadzwonić i uzyskać informację, co robić dalej. Niewiele osób wie, że taką naprawdę pomoc organizuje nie towarzystwo, które wystawia polisę, ale współpracująca z nim firma assistance. A z sondy GP wynika, że z roku na rok mają one coraz więcej pracy.

– Większa liczba interwencji to efekt wzrostu liczby turystów. Mocna złotówka powoduje, że wakacje za granicą stają się tańsze niż pobyty w kraju – mówi Paulina Gierada z firmy assistance Coris Varsovie.

– W stosunku do ubiegłego roku czerwiec okazał się dla nas bardzo pracowity. Mamy 98-proc. wzrost spraw zamkniętych w stosunku do porównywalnego okresu roku ubiegłego. Porównując tylko pierwszy tydzień lipca tego roku, do roku poprzedniego mamy 70-proc. wzrost organizacji wizyt lekarskich – mówi Jakub Ochal z firmy Mondial Assistance.

Europ Assistance, na podstawie zgłoszeń otrzymanych w pierwszych dniach lipca, szacuje, że w pierwszym pełnym miesiącu sezonu będzie miał o 12 proc. więcej spraw niż w ubiegłym roku. ■

Więcej strona A3

Usługi assistance w polisach turystycznych Przeciętnie około 90 proc. interwencji firm assistance dotyczy kłopotów ze zdrowiem. Ale coraz śmielej korzystamy z innych usług gwarantowanych polisą turystyczną, np. usług informacyjnych, pomocy prawnej czy pomocy w razie problemów z bagażem.

Na wakacjach coraz częściej korzystamy z ubezpieczenia i dzwoniemy po lekarza

MARCIN JAWORSKI

marcin.jaworski@infor.pl

Z danych firmy Coris Varsovie wynika, że ponad połowa interwencji medycznych realizowanych na rzecz posiadaczy polis turystycznych to efekt kłopotów żołądkowych.

Kolejne przykłady najczęstszych interwencji firm assistance również dotyczą problemów ze zdrowiem. Są to zwykłe przeziębienia, zapalenia uszu, poparzenia słoneczne czy inne drobne urazy czy skaleczenia (np. w morzu czy na basenie).

– Nawet w szczycie sezonu letniego mamy przypadek urazu kolana podczas jazdy na nartach na lodowcu. Tak więc okres wakacyjny nie kojarzy się już jednoznacznie z typowo letnimi zachorowaniami – mówi Paulina Gierada z Coris Varsovie.

W takich przypadkach posiadacze polis turystycznych z opcją assistance mogą liczyć

na organizację i pokrycie kosztów ambulatoryjnych wizyt lekarskich. Ma to też ten plus, że szczególnie osoby, które wyjeżdżają we własnym zakresie i nie mogą liczyć na pomoc rezydenta biura turystycznego, nie muszą samodzielnie szukać najbliższej placówki. Mało tego: okazuje się, że często wystarczą konsultacje telefoniczne. Na przykład w Inter Partner Assistance około 7 proc. świadczeń stanowią właśnie telefoniczne konsultacje z lekarzami współpracującymi z firmą.

Generalnie około 90 proc. spraw, jakimi zajmują się firmy assistance, dotyczy kłopotów ze zdrowiem.

– Pozostałe to m.in. utrata i zniszczenie bagażu, korzy-

Ważne! Każdy posiadacz polisy turystycznej przed wyjazdem za granicę powinien ustalić numer telefonu, pod który powinien zadzwonić np. w razie problemów ze zdrowiem

stanie z serwisu informacyjnego czy udzielenie pożyczki w razie zagubienia lub kradzieży środków płatniczych – mówi Joanna Bełza z Europ Assistance.

Zdarzają się też bardziej egzotyczne formy pomocy.

– Turystka zwiedzająca rezerwat w Kenii została okradziona przez małpę. W torebce, którą straciła, miała lekarstwa na cukrzycę. Utraconych rzeczy nie udało się odzyskać, więc zorganizowaliśmy dowóz insuliny i pozostałych lekarstw na miejsce pobytu poszkodowanej – mówi Paulina Gierada.

Nie zawsze jest tak różowo.

– Klienci często korzystają z usługi repatriacji do Polski, dlatego przed wyjazdem radzimy sprawdzić, czy ta opcja jest ujęta w polisie ubezpieczeniowej i jak jest określony limit kosztów – mówi Joanna Bełza.

Najlepiej, jeśli koszty repatriacji mają limit oddzielny od kosztów leczenia. Zapobiega to sytuacji, w której proces leczenia

nie wyczerpuje limit na polisie (10 tys. euro na standardowej polisie kupowanej w biurze podróży topnieje bardzo szybko) i nie zostaje nic na pokrycie kosztów transportu do Polski w celu dalszego leczenia czy rekonwalescencji. Zresztą nie zawsze towarzystwo będzie nas kurować za granicą.

– Pewna turystka po upadku ze schodów trafiła do prywatnego szpitala. Ten zaproponował operację za niebotycznie wysoką cenę. Nasz konsultant stwierdził, że jakość proponowanej usługi jest niezadowolająca i stanowczo przeceniona – twierdzi Joanna Bełza z Europ Assistance.

Dodaje, że tańsze było wysłanie do poszkodowanej lekarza, zweryfikowanie jej stanu zdrowia i transport ambulansem lotniczym do szpitala w Polsce, gdzie pacjentka została operowana.

Takie decyzje to nie tylko efekt oszczędności po stronie firmy assistance, ale też kwestia uniknięcia ryzyka obciążenia klienta częścią kosztów leczenia. ■

SERWISY ASSISTANCE

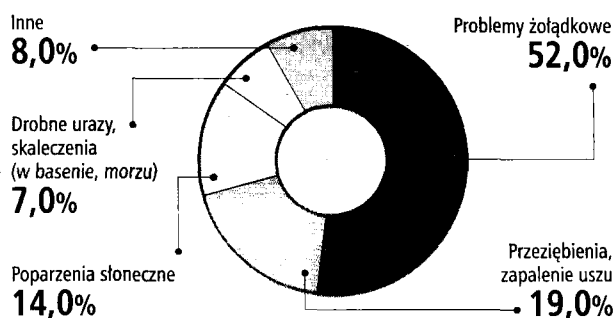
Z JAKICH SERWISÓW KORZYSTAJĄ POSIADACZE POLIS TURYSTYCZNYCH

Transporty medyczne	
Hospitalizacja	23,00
Organizacja hotelu dla poszkodowanych	16,85
Pomoc po zniszczeniu, kradzieży, utracie bagażu	5,01
Pierwsza pomoc na stoku	4,12
Transport helikopterem	3,73
Transport zwiłok	3,39
Akcje ratunkowe i poszukiwawcze	0,89

Dane w proc.

Źródło: Mondial Assistance

JAKIE PROBLEMY ZDROWOTNE ZGŁASZAMY NAJCZĘŚCIEJ



Źródło: Coris Varsovie

LR