



Rzecznik  
Finansowy

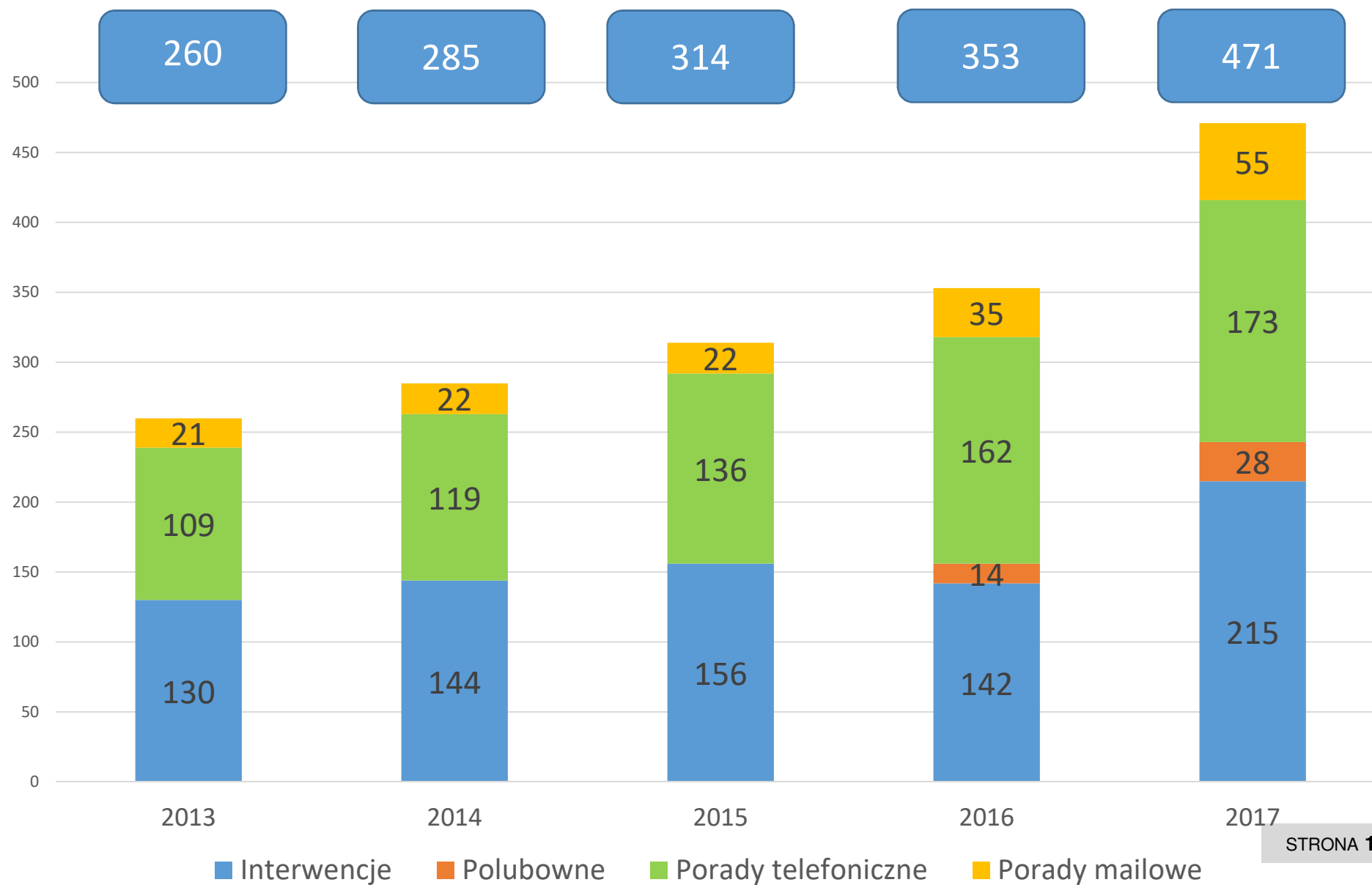
[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

# Raport Rzecznika Finansowego Ubezpieczenia turystyczne

Warszawa 2018

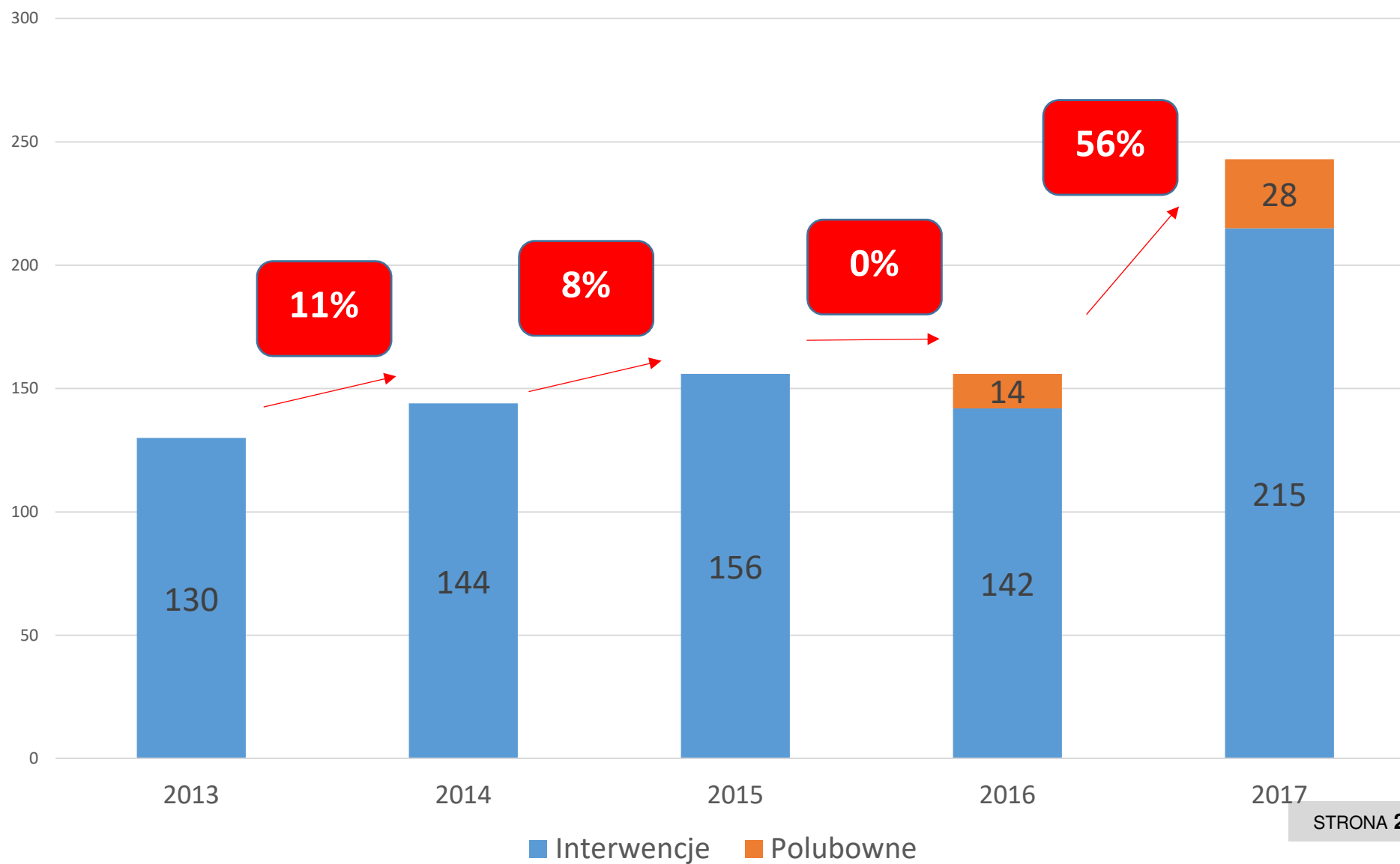
# Ubezpieczenia turystyczne w działaniach RF 1/4

Rośnie zapotrzebowanie na wsparcie Rzecznika Finansowego



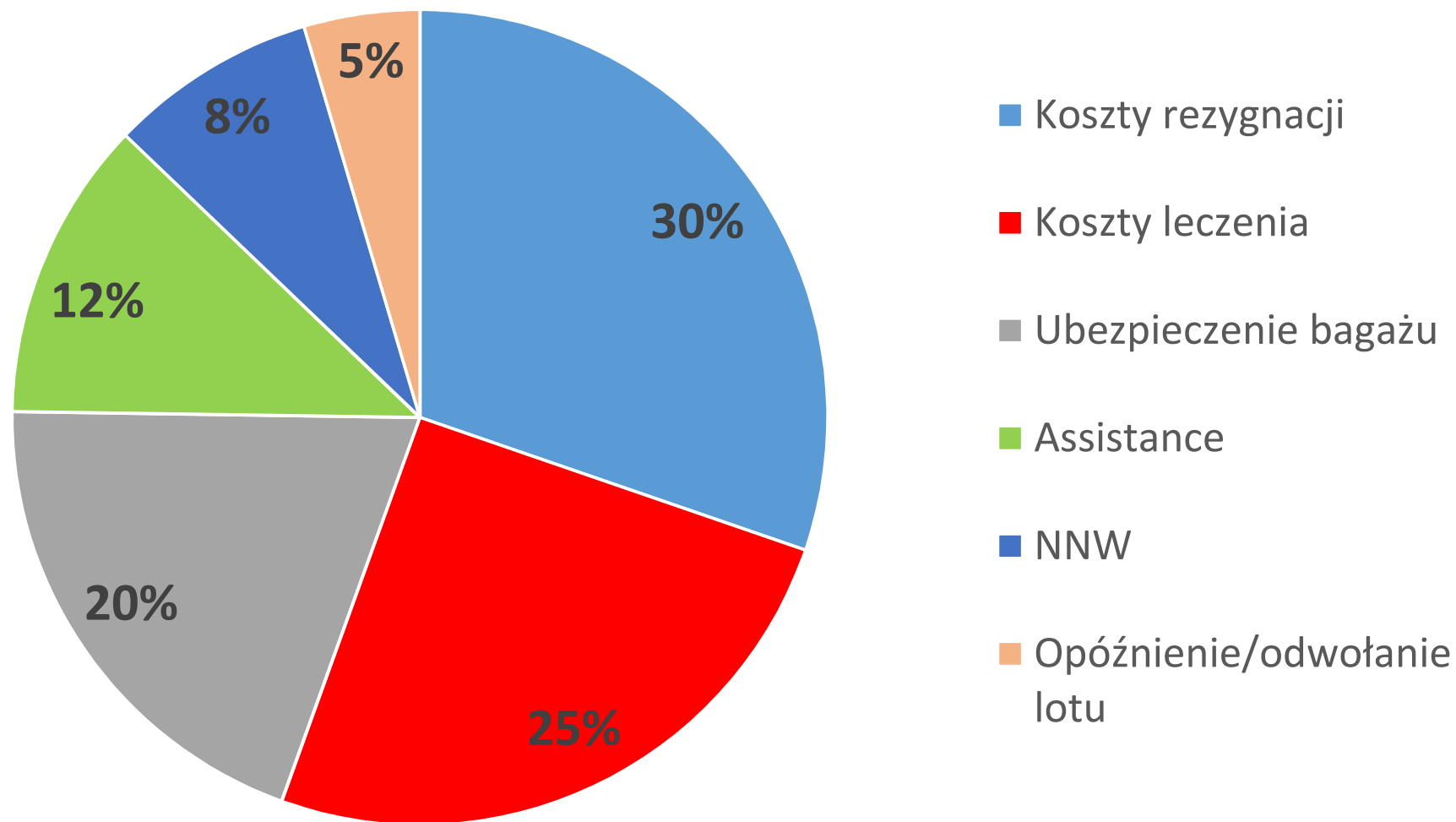
# Ubezpieczenia turystyczne w działaniach RF 2/4

Niepokojący wzrost liczby wniosków o interwencję lub postępowanie polubowne



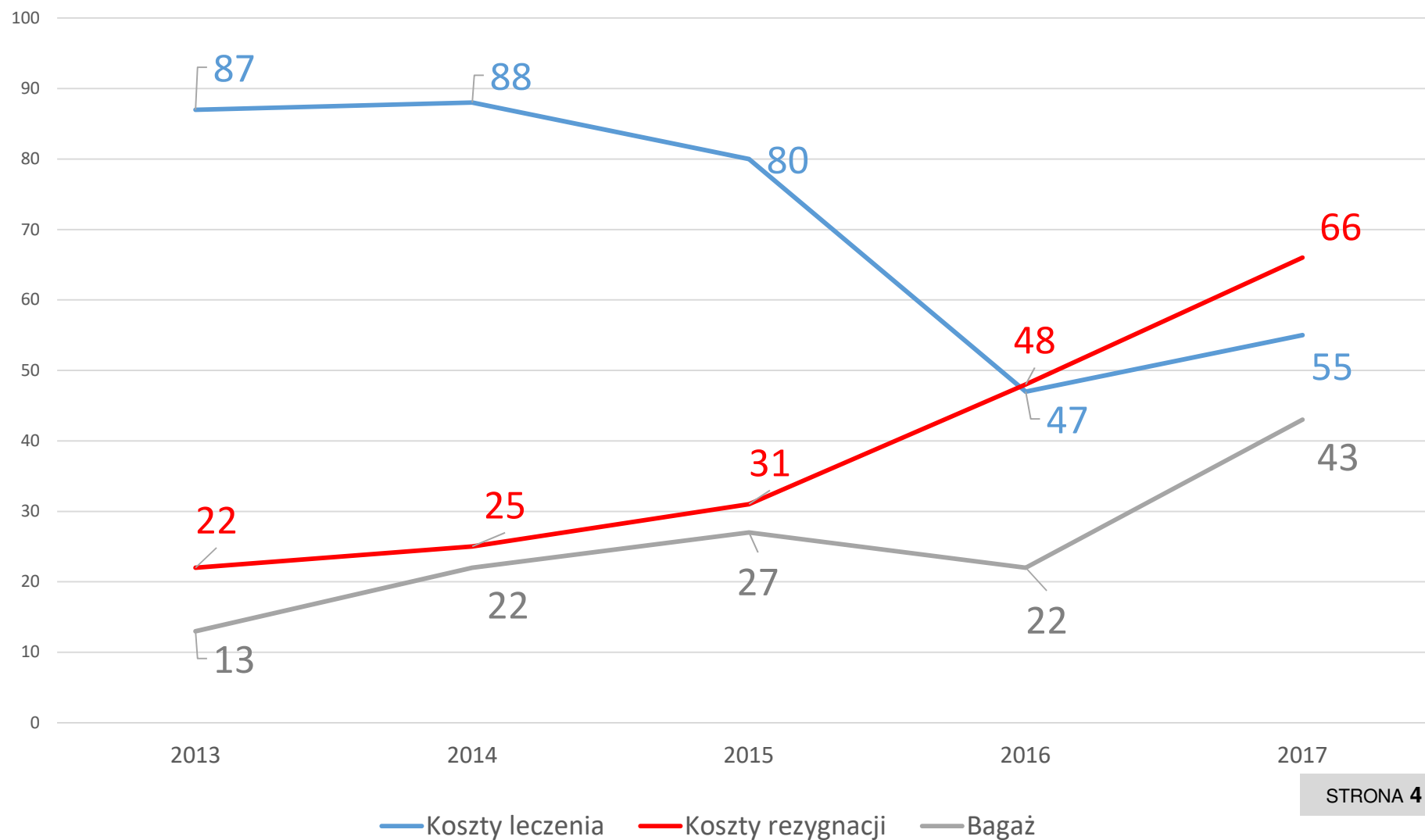
# Ubezpieczenia turystyczne w działaniach RF 3/4

Problemy zgłaszane we wnioskach o postępowanie interwencyjne w 2017 r.



# Ubezpieczenia turystyczne w działaniach RF 4/4

Główne problemy zgłaszane w poszczególnych latach



# PROBLEMY Z UBEZPIECZENIAMI TURYSTYCZNYMI W PRAKTYCE

# Koszty leczenia

Najczęstsze przyczyny odmowy ze strony ubezpieczyciela

*Odmowy zwrotu/pokrycia  
kosztów leczenia*



- ✔ leczenie było następstwem **choroby przewlekłej**
- ✔ doznany uraz nie wymagał **pilnej interwencji** lekarskiej, mającej na celu ratowanie życia lub zdrowia ubezpieczonego
- ✔ stan zdrowia po wypadku **pozwał** ubezpieczonemu **na powrót do Polski** i kontynuowanie tam leczenia

**Procedury sprzedaży – wypracowane w ramach dobrych praktyk -  
powinny przewidywać rzetelne informowanie o ryzykach związanych  
z chorobami przewlekłymi.**

# Koszty rezygnacji z podróży

Najczęstsze przyczyny odmowy ze strony ubezpieczyciela

*Odmowy  
kosztów  
podróży*      *pokrycia  
rezygnacji z*



✔ Zły stan zdrowia klienta lub jego osoby bliskiej był wynikiem zaostrzenia się **choroby przewlekłej**

✔ Powód rezygnacji nie był objęty zakresem ochrony ubezpieczeniowej np. śmierć dziadka osoby współubezpieczonej, który zgodnie z o.w.u. nie jest osobą bliską ubezpieczonego czy sam fakt zajścia w ciążę, która przebiega bez komplikacji.

**Najczęściej takie ubezpieczenie można wykupić w określonym terminie od dnia zawarcia umowy uczestnictwa w imprezie turystycznej (np.14 dni).**

**Jeśli wyjazd ma mieć miejsce w terminie krótszym niż np. 30 dni, ubezpieczenie trzeba zawrzeć w momencie zawierania umowy.**



# Ubezpieczenie bagażu

Najczęstsze przyczyny odmowy ze strony ubezpieczyciela

*Odmowy wypłaty  
odszkodowania z tytułu  
uszkodzenia lub utraty  
bagażu podróжного*



- ✔ bagaż **nie został zabezpieczony** zgodnie z wymogami określonymi w o.w.u. np. samochód z bagażami nie stał na parkingu strzeżonym
- ✔ nie doszło do **kradzieży z włamaniem**, a miała miejsce tzw. kradzież zwykła
- ✔ umowa nie obejmuje szkód polegających na uszkodzeniu **wyłącznie** pojemników na bagaż (walizki, kufry, torby itp.)

**Żeby otrzymać odszkodowanie ubezpieczony musi udokumentować fakt posiadania danych rzeczy i ich wartość.**  
**Odszkodowanie nie może przekroczyć wartości rzeczywistej mienia z uwzględnieniem stopnia jego faktycznego zużycia.**

# PORADY DLA KLIENTÓW

# Koszty leczenia

Kiedy zadziała takie ubezpieczenie?

- ✔ Nagłe zachorowanie lub nieszczęśliwy wypadek. W większości wypadków standardowo **wyłączona jest** odpowiedzialność za zaostrzenie się chorób przewlekłych.
- ✔ Wizyty lekarskie, zalecone przez lekarza badania, zakup lekarstw i środków opatrunkowych, leczenie ambulatoryjne, leczenie szpitalne oraz leczenie operacyjne, jeśli jest konieczne do przeprowadzenia **niezwłocznie** po wystąpieniu objawów.
- ✔ Przedwczesny poród i powikłania ciąży, zazwyczaj **ograniczone** np. do 32 tygodnia ciąży
- ✔ Leczenie stomatologiczne nagłych stanów zapalnych i bólowych lub konieczne wskutek urazu doznanego w nieszczęśliwym wypadku (**do określonej wysokości**).
- ✔ Naprawa lub zakup okularów oraz naprawa protez uszkodzonych wskutek nieszczęśliwego wypadku. Czasem do **określonej wysokości** albo z zastrzeżeniem, że naprawa musi być **niezbędna jeszcze przed powrotem** do kraju zamieszkania.

**Ważne! Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów leczenia za granicą aż do całkowitego wyzdrowienia klienta.**

**Jeśli tylko stan zdrowia ubezpieczonego pozwala na powrót do kraju, organizowany jest jego transport.**

# Koszty rezygnacji z podróży

Kiedy zadziała takie ubezpieczenie?

- ✔ Śmierć ubezpieczonego; śmierć współuczestnika podróży; śmierć najbliższego krewnego ubezpieczonego, **która nastąpiła w okresie 45 dni przed wyjazdem.**
- ✔ Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie ubezpieczonego lub współuczestnika podróży, **o ile istnieją przeciwwskazania medyczne do odbycia podróży potwierdzone zaświadczeniem lekarskim.**
- ✔ Nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie najbliższego krewnego ubezpieczonego skutkujące hospitalizacją lub powodujące konieczność sprawowania nad nim opieki **aż do dnia wyjazdu.**
- ✔ Szkoda w mieniu ubezpieczonego, **która wystąpiła w okresie 30 dni** przed wyjazdem i powodowała konieczność dokonania przez niego czynności prawnych i administracyjnych oraz jego obecności w kraju **w czasie planowanej podróży.**
- ✔ Kradzież dokumentów ubezpieczonego, których brak uniemożliwia odbycie podróży zagranicznej (np. paszportu, dowodu osobistego, wizy), jeśli miała ona miejsce w okresie **14 dni przed wyjazdem** i została **zgłoszona policji.**

**Ważne! Powyższy katalog wskazuje główne przyczyny możliwej rezygnacji. Przy zawieraniu umowy należy przeczytać całą listę, ze szczególnym uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności, zastrzeżeń i dodatkowych warunków ochrony.**

# Ubezpieczenie bagażu podróznego

Kiedy zadziała takie ubezpieczenie?

- ✓ Obejmuje bagaż podrózný stanowiący **własność** ubezpieczonego lub znajdujący się w jego **posiadaniu** w czasie podróży. O tym **co jest uznawane** za bagaż podrózný, decydują postanowienia o.w.u.
- ✓ Zakres ubezpieczenia obejmuje jego utratę, zniszczenie lub uszkodzenie, ale wskutek jedynie **ściśle określonych zdarzeń**, takich jak: rabunek (rozbój), kradzież z włamaniem, wypadek środka transportu, nieszczęśliwy wypadek lub nagłe zachorowanie ubezpieczonego, w wyniku którego stracił on możliwość opieki nad bagażem podróznym, pożar, powódź, huragan, wybuch, trzęsienie ziemi itp.
- ✓ Ochroną objęte bywają także szkody powstałe w bagażu, który nie znajdował się pod bezpośrednią opieką ubezpieczonego, lecz został powierzony do przewozu **przewoźnikowi**, oddany za pokwitowaniem do **przechowalni** czy też pozostawiony w zamkniętym na zamek zabezpieczającym bagażniku samochodowym.

**Ubezpieczenie to nie chroni klienta w razie utraty bagażu na skutek „zwykłej” kradzieży niezwiązanej z włamaniem (po usunięciu istniejących zabezpieczeń przy użyciu siły fizycznej lub narzędzi) ani rozbojem (użycie przemocy fizycznej lub groźby natychmiastowego jej użycia, bądź doprowadzeniem ubezpieczonego do nieprzytomności lub bezbronności).**

# Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego

## Wady i zalety

- ✓ Zapewnia pomoc osobom podróżującym (głównie) w celach turystycznych, **w sytuacji nagłej**, w zakresie niezbędnym z przyczyn medycznych, biorąc pod uwagę charakter świadczeń oraz przewidywany czas pobytu w kraju UE/EFTA,
- ✓ Honorowana w placówkach mających umowę z tamtejszą kasą chorych (odpowiednikiem NFZ), których **może nie być** w kurorcie.
- ✓ Gwarantuje dostęp do bezpłatnego leczenia na zasadach **obowiązujących w kraju pobytu** – należy liczyć z dopłatą do wielu procedur medycznych.
- ✓ Nie zapewnia bezpłatnego **transportu chorego (lub zwłok)** z zagranicy do Polski.

**Główną zaletą karty EKUZ, jest gwarancja pomocy medycznej w zakresie obowiązującym w danym kraju, bez limitów kwotowych stosowanych w ubezpieczeniach turystycznych.**

**To znakomite uzupełnienie komercyjnego ubezpieczenia turystycznego.**

# O czym pamiętać ubezpieczając się na podróż?

## KARTA EKUZ

przydatna jeśli jedziemy do krajów UE i WOG, uzupełnia komercyjne ubezpieczenie turystyczne, ale nie zastępuje

## Ubezpieczenie w biurze podróży

oferowane w wersji podstawowej może nie zapewniać odpowiedniej ochrony.

## Obowiązki ubezpieczonego

np. poinformowanie o zdarzeniu ubezpieczyciela, zabezpieczenie dowodów i świadków, gromadzenie rachunków.



## Odpowiednio wysokie sumy ubezpieczenia

na koszty leczenia i transportu medycznego do kraju.

## Rozszerzenie ochrony

w zależności od profilu klienta np. o choroby przewlekłe, uprawianie sportu, pracę, OC, akty terroru, działania wojenne.

## Wyłączenia ochrony

za wypadki pod wpływem alkoholu, kierowanie pojazdem bez uprawnień, dokonanie przestępstwa itp..



Rzecznik  
Finansowy

[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**| DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ**



[www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)



[biuro@rf.gov.pl](mailto:biuro@rf.gov.pl)



[facebook.com/RzecznikFinansowy](https://facebook.com/RzecznikFinansowy)