



Ubezpieczenia podróżne Towarzystwa Ubezpieczeń Europa S.A.
Wytyczne do dokonania analizy potrzeb Klienta



Informacje o ubezpieczeniach podróżnych



GRUPA KLIENTÓW, DLA KTÓREJ PRZEZNACZONE SĄ PRODUKTY (GRUPA DOCELOWA)

	Grupa docelowa klientów
Travel World	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający za granicę, ceniący sobie ochronę w razie choroby lub wypadku.
Sport & Fun	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający za granicę lub podróżujący po Polsce, łączący podróżowanie z uprawianiem sportów, ceniący sobie ochronę w razie choroby lub wypadku.
NNW Polska	Polacy, obcokrajowcy podróżujący po Polsce i strefie przygranicznej krajów sąsiadujących z Polską (30 km od granicy), dla których ważna jest ochrona w razie wypadku.
Go Safe	Obcokrajowcy, Polacy na stałe mieszkający poza granicami Polski, wyjeżdżający za granicę.
Ski i Sport - OC sportowe	Polacy, obcokrajowcy, którzy chcą zapewnić sobie ochronę w zakresie odpowiedzialności cywilnej podczas uprawiania sportów oraz ochronę sprzętu sportowego.
Elitar Partner Białoruś	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający na Białoruś.
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Polacy, obcokrajowcy wyjeżdżający do Rosji/ i lub na Ukrainę.



GRUPA KLIENTÓW, DLA KTÓREJ NIE JEST PRZEZNACZONY PRODUKT (ANTYGRUPA)

	Antygrupa
Travel World	Osoby wybierające się w podróż po Polsce i/lub kraju swojego zamieszkania.
Koszty Rezygnacji	Osoby, które nie dokonały wpłaty na poczet zakupu imprezy turystycznej, biletu lotniczego /kolejowego/ autokarowego, noclegu, rejsu, czarteru jachtu, transferu, konferencji, szkolenia, warsztatu, kursu, biletu na imprezę

	masową, wynajmu pojazdu.
Sport & Fun	Osoby, które nie będą uprawiać sportów podczas wyjazdu.
NNW Polska	Osoby wyjeżdżające za granicę.
Go Safe	Obywatele Polski mieszkający w Polsce, obcokrajowcy w czasie pobytu w kraju swojego zamieszkania.
Ski i Sport - OC sportowe	Osoby, które nie będą uprawiać sportów podczas wyjazdu.
Elitar Partner Białoruś	Obywatele Białorusi oraz osoby wyjeżdżające do kraju innego niż Białoruś.
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Obywatele Rosji wyjeżdżający do Rosji, obywatele Ukrainy wyjeżdżający na Ukrainę, osoby wyjeżdżające do krajów innych niż Rosja i/lub Ukraina. Osoby chorujące przewlekle.

Ubezpieczenia podróżne - na co należy zwrócić uwagę podczas rozmowy z Klientem



KIERUNEK PODRÓŻY

Dowiedz się dokąd wyjeżdżają klienci, aby zaproponować im sumę ubezpieczenia adekwatną do zakresu terytorialnego. Im dalej klienci wyjeżdżają, tym suma ubezpieczenia kosztów leczenia powinna być wyższa, aby w razie hospitalizacji i transportu medycznego do kraju wszystkie koszty zostały pokryte z polisy. Ubezpieczenie z adekwatną do zakresu terytorialnego sumą ubezpieczenia ustrzeże klientów od niespodziewanych kosztów związanych z ewentualnym leczeniem i transportem do Polski, na które nie są przygotowani i których nie będą w stanie pokryć.

PRZYKŁADOWE KOSZTY LECZENIA

RODOS 32 tys. zł – zerwanie ścięgna Achillesa podczas rekreacyjnej gry w piłkę nożną, koszty wizyty lekarskiej, hospitalizacji, niezbędnej diagnostyki i leków

KORFU 64 tys. zł – podtopienie na basenie, koszty ratownictwa, hospitalizacji i transportu do Polski

TAJLANDIA 104 tys. zł – wypadek na skuterze, hospitalizacja i transport do Polski

BRAZYLIA 140 tys. zł - złamanie nogi w kolanie przy wejściu na pokład statku, hospitalizacja i transport do Polski

KANADA 191 tys. zł – poparzenie ciała i dłoni, hospitalizacja

USA 213 tys. zł – atak wyrostka robaczkowego, hospitalizacja i transport do Polski

KENIA 227 tys. zł – guz mózgu

PERU 264 tys. zł – zawał serca, hospitalizacja i transport do Polski

KRETA 385 tys. zł – krwiak mózgu, który powstał po upadku na rowerze, koszty hospitalizacji, w tym koszty dwóch operacji, air-ambulansu

MEKSYK 777 tys. zł – udar mózgu, hospitalizacja i transport zwłok

CZY KLIENCI CHORUJĄ PRZEWLEKLE, NP. NA CUKRZYCĘ, CHOROBY SERCA, ASTMĘ, NOWOTWÓR, PRZYJMUJĄ NA STAŁE LEKI, CZY SĄ POD STAŁĄ OPIEKĄ LEKARSKĄ?

Jeśli TAK, pamiętaj aby zaproponować ubezpieczenie, które zapewni ochronę klientom na wypadek zaostrzenia się choroby przewlekłej. Zaznacz zwyczaję za choroby przewlekłe w systemie sprzedażowym lub zaproponuj ubezpieczenie, które ma już takie rozszerzenie, np. Travel World lub w ramach ubezpieczenia Koszty Rezygnacji – wariant 100% Max.

Do chorób przewlekłych nie zaliczamy chorób psychicznych oraz wad wrodzonych.

	Ochrona na wypadek zaostrzenia chorób przewlekłych
Travel World	Tak, bez dopłat w każdym wariantcie
Koszty Rezygnacji	Tak, bez dopłat w wariantcie 100% Max W wariantcie 100% po zapłaceniu dodatkowej składki
Sport & Fun	Po zapłaceniu dodatkowej składki
Go Safe	Po zapłaceniu dodatkowej składki
Elitar Partner Białoruś	Tak, bez dopłat w każdym wariantcie
Elitar Partner Rosja i Ukraina	Wyłączone z zakresu ubezpieczenia

ALKOHOL

Poinformuj Klientów, że w ubezpieczeniu Travel World zapewnia ochronę w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu w każdym wariantcie ubezpieczenia. Pozostałe ubezpieczenia wyłączają odpowiedzialność TU Europa w takich przypadkach.



Pamiętaj, że w pomimo ochrony w zakresie szkód powstałych pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu Travel World, z odpowiedzialności wyłączone są szkody powstałe pod wpływem alkoholu w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej i szkody powstałe w związku z prowadzeniem pojazdu w stanie nietrzeźwości.

UPRAWIANIE SPORTÓW

Dowiedz się czy Klienci będą uprawiać sporty w czasie wyjazdu. Jeśli TAK, sprawdź do jakiej kategorii sportów zalicza się dana aktywność. W OWU w paragrafie z definicjami znajdziesz informacje, jakie

rodzaje sportów należą do kategorii: turystyka kwalifikowana, uprawianie sportów wysokiego ryzyka, uprawianie sportów ekstremalnych, wyczynowe uprawianie sportów. Jeśli Klient podczas wyjazdu będzie pływał w basenie, jeździł na rowerze, chodził na spacer – ma ochronę ubezpieczeniową bez dodatkowych zwyżek we wszystkich produktach. Jeśli natomiast podczas wyjazdu Klient będzie jeździć na quadzie, zapraśnie nurkować czy też wykupi lekcję pływania na windsurfingu, zaproponuj mu rozszerzenie zakresu ubezpieczenia o uprawianie sportów wysokiego ryzyka. Jeżeli klient zamierza uprawiać nietypowe sporty, które wymagają ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka, jak np. kolarstwo górskie, sporty motorowe, speleologia, żeglarstwo powyżej 20 mil morskich od brzegu, trekking powyżej 3000 m.n.p.m. zaproponuj mu rozszerzenie zakresu o sporty ekstremalne. Dla klientów, którzy regularnie uczestniczą w treningach i biorą udział w zawodach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych należy zaproponować rozszerzenie o uprawianie sportów wyczynowych.

Zapoznaj się z definicjami rodzajów aktywności i zapamiętaj je abyś mógł najlepiej dopasować produkt do potrzeb klienta.

turystyka kwalifikowana – wypoczynek połączony z rekreacją i amatorskim uprawianiem sportu, w celu doskonalenia sprawności oraz wydolności zdrowia, a także poznania atrakcji turystycznych, uprawiany na oznakowanych szlakach, trasach, wyznaczonych akwenach, wymagający umiejętności posługiwania się sprzętem sportowym, uprawiany indywidualnie lub zespołowo, w grupach nieformalnych lub zorganizowanych, w tym uczestnictwo w obozach sportowych przez dzieci i młodzież do lat 18 (z wyłączeniem obozów narciarskich i snowboardowych); do kategorii turystyki kwalifikowanej należą: jazda na rowerze, jazda na łyżwach, pływanie żaglówką, kajakiem i rowerem wodnym, jazda na wielbłądzie, uczestnictwo w jeep-safari, wędkarstwo, wędrowki po górach do 3000 m n.p.m. bez użycia sprzętu wspinaczkowego, zabezpieczającego i asekuracyjnego, żeglarstwo do 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi

sporty wysokiego ryzyka – narciarstwo, snowboard, w tym uczestnictwo w obozach narciarskich i snowboardowych przez dzieci i młodzież do lat 18, jazda konna, polo, myślistwo, nurkowanie z aparatem powietrznym do głębokości 30 metrów, rafting lub inne sporty wodne uprawiane na rzekach górskich, sztuki walki i wszelkiego rodzaju sporty obronne, jazda na quadach, kitesurfing, windsurfing, surfing, jazda na nartach wodnych i skuterach wodnych, paintball

sporty ekstremalne – dyscypliny sportowe, których bezpieczne uprawianie wymaga ponadprzeciętnych umiejętności, odwagi i działania w warunkach dużego ryzyka: sporty powietrzne, kolarstwo górskie, sporty motorowe, wspinaczka wysokogórska, skalna, skałkowa, speleologia, skoki narciarskie, jazda po muldach, skoki akrobatyczne na nartach oraz sporty, w których wykorzystywane są pojazdy poruszające się po śniegu lub lodzie, żeglarstwo powyżej 20 mil morskich od brzegu w charakterze załogi, skoki bungee, jumping, trekking powyżej 3000 m n.p.m.; obejmuje również zawodowe uprawianie sportu oraz udział w wyprawach do miejsc charakteryzujących się ekstremalnymi warunkami klimatycznymi lub przyrodniczymi, albo w ekspedycjach

wyczynowe uprawianie sportu – uprawianie dyscyplin sportowych polegające na regularnym uczestniczeniu w treningach, przy jednoczesnym udziale w zawodach, imprezach sportowych, obozach kondycyjnych i szkoleniowych w celu uzyskania w drodze współzawodnictwa sportowego maksymalnych wyników sportowych



Pamiętaj, że definicje w różnych OWU mogą się nieznacznie różnić. Przed wystawieniem polisy zawsze sprawdź, w jakiej kategorii się znajduje sport który klient zamierza uprawiać podczas podróży.



CIAŻA

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenie podróżne nie działają, jeśli szkody powstaną w związku z ciążą i porodem po 32 tygodniu ciąży.



CZY KLIENCI PODCZAS POBYTU ZA GRANICĄ BĘDĄ WYKONYWALI PRACĘ?

Jeśli **TAK**, dowiedz się, jaki rodzaj pracy będzie wykonywany przez klientów i zaproponuj ubezpieczenie, które zapewni im ochronę odpowiednią do rodzaju wykonywanej pracy. Zaznacz zwyczaję za wykonywanie pracy w systemie sprzedażowym, jeżeli rodzaj wykonywanej pracy tego wymaga.



ZAPYTAJ O DODATKOWE POTRZEBY KLIENTÓW.

Jeśli klienci chcą, aby również walizka podlegała ochronie – zaproponuj ubezpieczenie **Bezpieczna Walizka**.

Jeśli klienci będą podróżować po Europie własnym autem – zaproponuj ubezpieczenie **Car Assistance**.
Jeśli klienci chcą zapewnić sobie kontynuację leczenia w Polsce urazów odniesionych podczas podróży zagranicznej – zaproponuj ubezpieczenie **Leczenie po powrocie z podróży zagranicznej**.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej – na co należy zwrócić uwagę podczas rozmowy z Klientem



ZALETY UBEZPIECZENIA KOSZTÓW REZYGNACJI LUB PRZERWANIA IMPREZY TURYSTYCZNEJ

Zaproponuj Klientowi zakup dodatkowego ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej, które zapewni mu ochronę wydatków finansowych poniesionych na imprezę turystyczną, gdy nie będzie mógł wyjechać lub będzie musiał przerwać podróż z przyczyn losowych, np. choroby, wypadku, śmierci osoby bliskiej, utraty pracy.



Planując urlop z wyprzedzeniem, nie jesteśmy w stanie wszystkiego przewidzieć. Zdarzają się sytuacje losowe, które mogą na dobre pokrzyżować plany wyjazdowe. Dzięki ubezpieczeniu kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej zapewnisz Klientom odzyskanie pieniędzy, które wpłacili na imprezę turystyczną.

Ubezpieczenie kosztów rezygnacji można kupić niezależnie od ubezpieczenia podróży zagranicznych bądź jako dodatek do ubezpieczenia podróży zagranicznych.



CHOROBY PRZEWLEKŁE

Poinformuj Klientów, że ubezpieczenie kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej nie zawiera ochrony w zakresie następstw chorób przewlekłych.

CHOROBY PRZEWLEKŁE U UCZESTNIKÓW WYJAZDU

Dowiedz się czy Klienci chorują przewlekle, np. na cukrzycę, chorobę serca, astmę, nowotwór, przyjmują na stałe leki, czy są pod stałą opieką lekarską. Jeśli TAK zaproponuj im rozszerzenie, zapewniające ochronę na wypadek zaostrzenia chorób przewlekłych.

Jeśli osoba chora przewlekle jest uczestnikiem wyjazdu, dodaj ubezpieczenie obejmujące ochroną choroby przewlekłe **tylko dla tej osoby**.

CHOROBY PRZEWLEKŁE U OSÓB BLISKICH, NIE BIORĄCYCH UDZIAŁU W WYJEŹDZIE

Aby zapewnić Klientom ochronę nawet w przypadku zaostrzenia zdiagnozowanej choroby przewlekłej u osób im bliskich, nie biorących udziału w wyjeździe, pozostających w domu, dodaj ubezpieczenie obejmujące ochroną choroby przewlekłej **wszystkich uczestnikom wyjazdu**.

Oznacza to, że Klient otrzyma zwrot kosztów imprezy turystycznej, nawet gdy wyjazd uniemożliwi mu np. zawał u bliskiej osoby będący skutkiem zdiagnozowanej choroby wieńcowej.



ALKOHOL

Szkody powstałe pod wpływem alkoholu są wyłączone w ramach ubezpieczenia kosztów rezygnacji lub przerwania imprezy turystycznej.

UBEZPIECZENIE DOSTARCZA TOWARZYSTWO UBEZPIECZEŃ EUROPA S.A.

– jeden z liderów wśród ubezpieczycieli na polskim rynku turystycznym wg wartości udzielonych gwarancji ubezpieczeniowych dla touroperatorów, udzielający gwarancji i obejmujący ochroną m.in. Klientów Rainbow Tours S.A., Grecos Holiday Sp. z o.o.

