



# Generali - koszty rezygnacji z podróży

Nowy produkt dostępny od 20 stycznia 2022





**Czym są koszty rezygnacji z podróży ?**



**Co znaczy zwrot 100%**



## Co jest przedmiotem ubezpieczenia?

**Koszty** poniesione przez Ubezpieczonego wynikające z:

- 1) **rezygnacji z podróży** przed jej rozpoczęciem;
- 2) **przerwania podróży** w związku z koniecznością wcześniejszego powrotu z rozpoczętej podróży.



## Co to jest umowa podróży i jakie umowy mogą zostać ubezpieczone?

### Umowy podróży

- wycieczka z biurem podróży
- uczestnictwo w rejsie
- rezerwacja noclegu
- czarter jachtu
- wynajem auta
- udział w konferencji lub szkoleniu
- bilet na wydarzenie kulturalne
- zakup biletu lotniczego, na prom, autokarowego, kolejowego



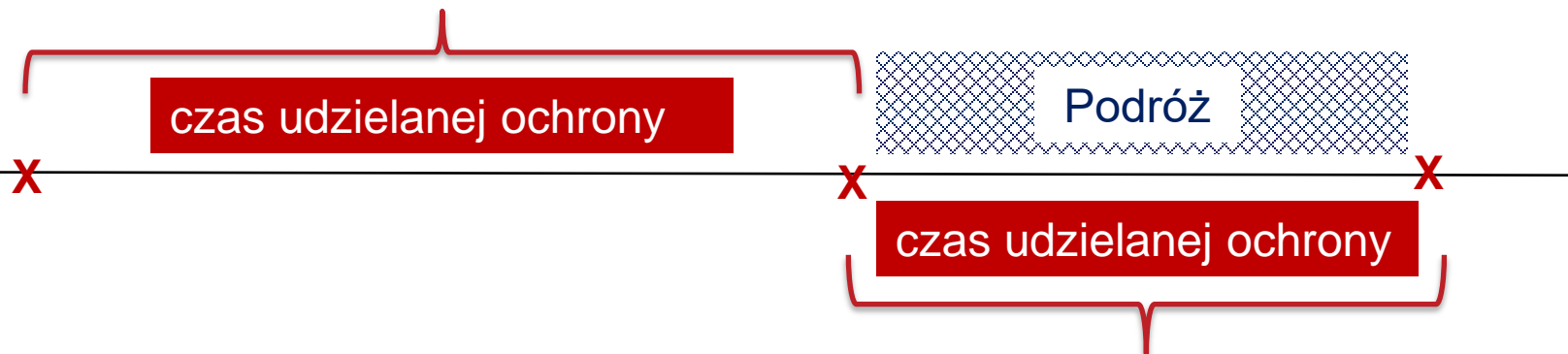
## Suma ubezpieczenia

Suma ubezpieczenia wskazana w dokumencie ubezpieczenia jest sumą łączną dla wszystkich Ubezpieczonych i jest równa cenie zawartej w umowie podróży, z zastrzeżeniem, że nie może przekroczyć 30 000 PLN na jednego Ubezpieczonego



Kiedy rozpoczyna się i kończy odpowiedzialność

Jeśli nastąpi rezygnacja z podróży



Jeśli nastąpi przerwanie podróży

## Zakres podstawowy

- Nagłe zachorowanie
- Nieszczęśliwy wypadek
- Ciąża
- Śmierć
- Zdarzenia losowe
- Kradzież dokumentów albo pojazdu
- itd.

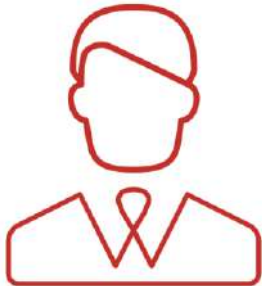
## Zakres dodatkowy

- Zachorowanie na COVID - 19
- Zaostrzenie choroby przewlekłej





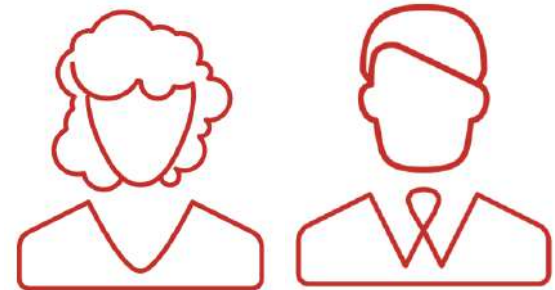
## Przykład – rezygnacja z podróży z tytułu nagłego zachorowania



Ubezpieczony



Współuczestnik



Osoby bliskie

Nagłe  
zachorowanie

- 1) Nagłe zachorowanie Ubezpieczonego lub Współuczestnika podróży, nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży
- 2) Nagłe zachorowanie osoby bliskiej Ubezpieczonemu lub Współuczestnikowi podróży, wymagające natychmiastowej hospitalizacji i nierokujące wyzdrowienia do daty rozpoczęcia podróży albo mające miejsce w czasie podróży



## Osoby ubezpieczone

 +  
-

Liczba osób: 1

**Składka z  
COVID to 5,1%  
wartości**

## Informacje z umowy podróży

Cena podróży 

15 000

Data zakupu 

2022-01-08

Data rozpoczęcia 

2022-02-14

Data zakończenia 

2022-02-20

## Okres ubezpieczenia

Data rozpoczęcia

2022-01-11 00:00

Data zakończenia

2022-02-20 23:59



## Statystyki

### Przyczyny rezygnacji

- Nagłe zachorowanie
- Nieszczęśliwy wypadek
- Zmiana terminu wylotu przez przewoźników
- Zaostrzeniami obostrzeń
- COVID-19

### Powody rezygnacji

- Hospitalizacja – atak wyrostka
- Zapalenie ucha środkowego
- Choroby kręgosłupa
- Ostre zapalenie oskrzeli
- Śmierć osoby bliskiej



## Statystyki

Najwięcej szkód otrzymaliśmy z tytułu rezygnacji z tytułu **anulowania biletów lotniczych** (nie imprez turystycznych)

Średnia wypłata za bilet to ok. **1 200 PLN / osobę**

Główne przyczyny odmów to brak ryzyka rezygnacji oraz brak spełnionych warunków do wypłaty.





CHUBB®

## Powrót podróży służbowych

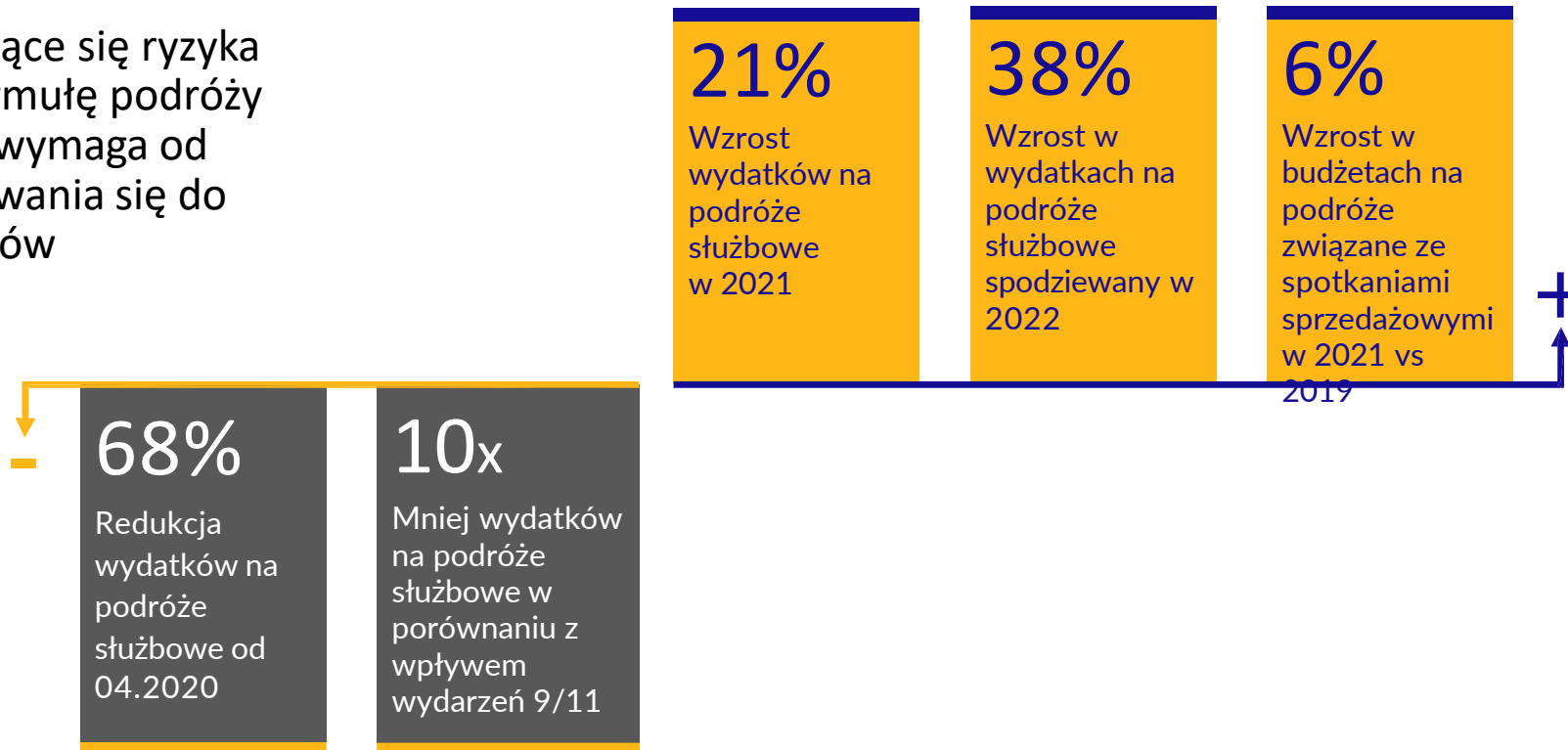
wpływ pandemii na teraźniejszość i przyszłość podróży służbowych

Sylwia Pietrzak – Senior Underwriter Accident and Health

Styczeń 2022

# Jaki jest wpływ pandemii na podróże służbowe i jak wygląda perspektywa kolejnych lat?

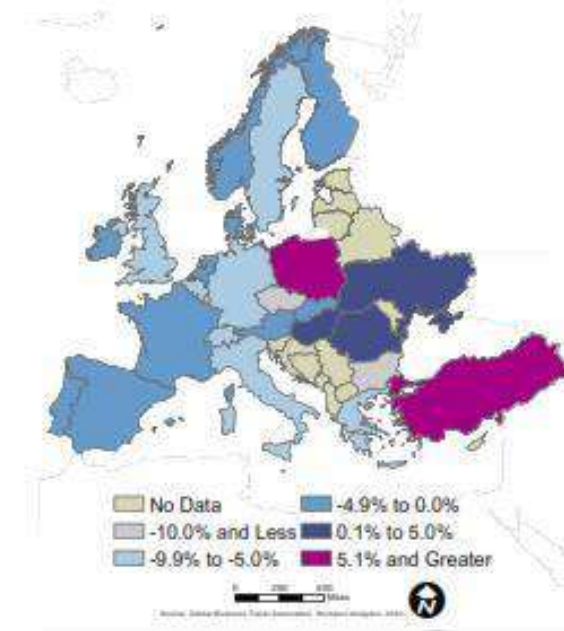
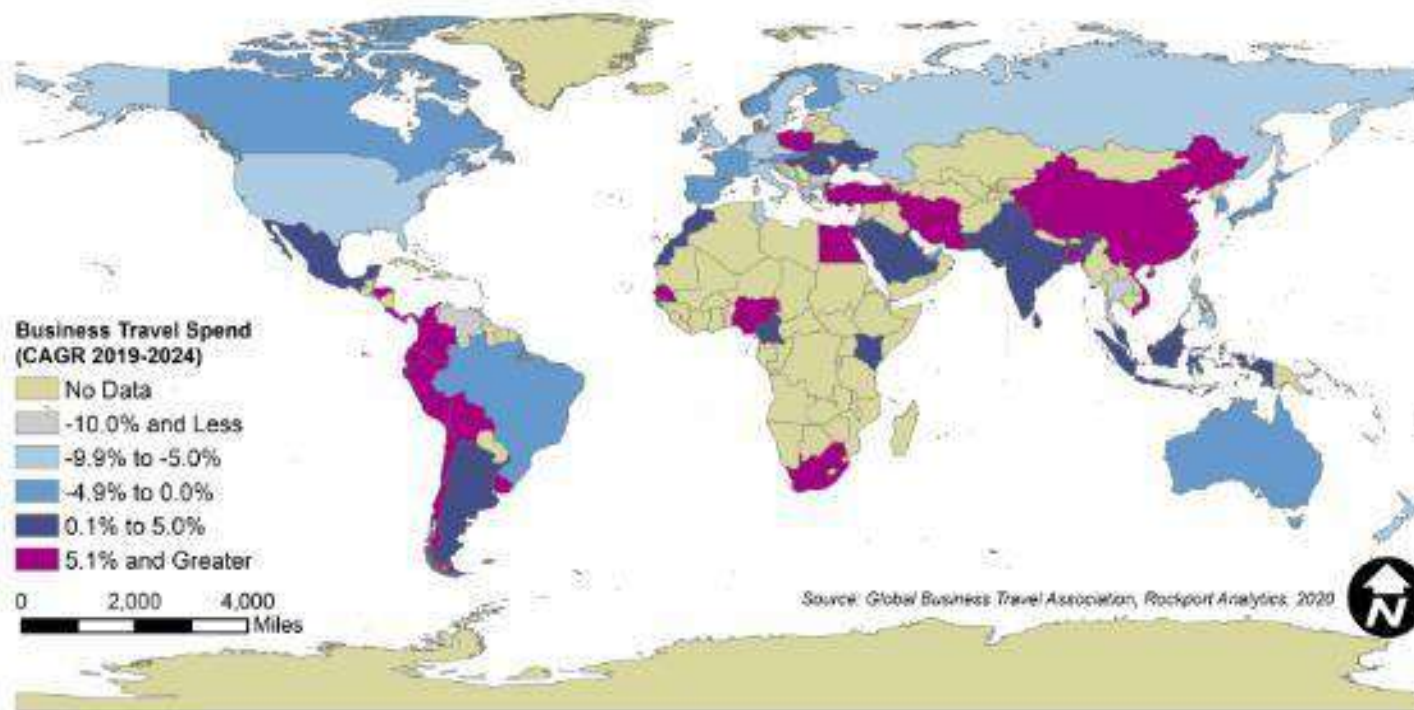
Nowe i zmieniające się ryzyka wpływają na formułę podróży służbowych, co wymaga od biznesu dopasowania się do nowych warunków



Źródło: GBTA BTI™ Outlook Annual Global Report & Forecast Prospects for Global Business Travel 2020-2024 - January 2021

# Jaki jest wpływ pandemii na podróże służbowe i jak wygląda perspektywa kolejnych lat?

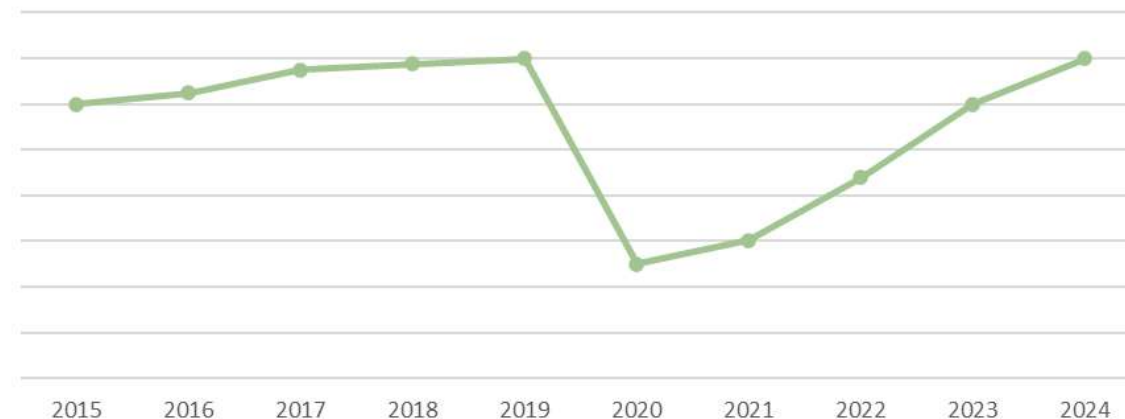
## Roczny wzrost wydatków na podróże służbowe 2019-2024



Źródło: GBTA BTI™ Outlook Annual Global Report & Forecast Prospects for Global Business Travel 2020-2024 - January 2021

# Jaki jest wpływ pandemii na podróże służbowe i jak wygląda perspektywa kolejnych lat?

Według najnowszego indeksu podróży służbowych, opracowanego przez GBTA ożywienie w światowych podróżach służbowych będzie stosunkowo silne w ciągu najbliższych lat, a osiągnięcie poziomu wydatków sprzed pandemii spodziewane jest w 2024 roku.



	2019	2021	Difference
Conferences, trade shows, and industry events	18%	13%	-5%
Internal company meetings with colleagues	21%	15%	-6%
Sales/account management meetings with current or prospective customers	24%	30%	6%
Service trips (such as repairs, training or equipment installation) with current customers	15%	20%	5%
Supplier meetings	7%	6%	-1%
Employee training and development	9%	8%	-1%
Other	6%	8%	2%

Na stałe już zmieni się struktura podróży służbowych.



# Jak to widzą Klienci?

- Globalne badanie przeprowadzone przez Dynata na zlecenie Chubb
- Data badania: 24-30 marca 2021
- Dane opracowano na podstawie 2.100 wypełnionych ankiet zebranych w USA, Europie, Azji i Ameryce Łacińskiej
- Respondenci:
  - wiek: +20
  - praca wymagająca odbywania podróży służbowych



Niemal 75% osób podróżujących służbowo twierdzi, że pandemia i brak możliwości podróżowania wpłynęła na **wydajność ich pracy**. Wskazano także na koszty dodatkowe, jak **brak możliwości właściwej obsługi klientów**.



► Pandemia miała negatywny wpływ na:

	W podziale na regiony				
	Razem	Ameryka Północna	Europa, Bliski Wschód i Afryka	Ameryka Łacińska	Region Azji i Pacyfiku
Moją ogólną wydajność w pracy	74%	73%	72%	74%	75%
Moją zdolność do utrzymywania relacji z klientami i/lub partnerami biznesowymi	78%	76%	74%	80%	80%
Moją zdolność do tak sprawnej obsługi klienta, jak bym sobie tego życzył/-a	77%	74%	75%	82%	77%
Moją zdolność do rozwijania nowej działalności/sprzedaży	75%	74%	73%	74%	78%

Większość osób podróżujących służbowo potwierdziła negatywny wpływ Covid-19 na efektywność ich pracy (74%), obsługę klienta (77%) i zdolność do utrzymania relacji biznesowych z klientami i partnerami biznesowymi.

Warto dodać, że nie było zasadniczych różnic wynikających z wieku, dochodu, częstotliwości podróży czy rejonu świata.

„**Czytając reakcje**”: osoby podróżujące służbowo mają poczucie straty, jeśli nie widzą języka ciała rozmówcy i nie mogą wejść w bezpośrednią interakcję typową dla spotkań osobistych.

Poza wpływem pandemii na poczucie osobistej – niższej efektywności pracy, respondenci wskazują na **negatywne konsekwencje, jakie wywiera ona na firmy dla których pracują.**



► Odsetek podróżujących służbowo, którzy zgadzają się, że pandemia miała negatywny wpływ na ich przedsiębiorstwo lub organizację w następujący sposób:

	Razem	W podziale na regiony			
		Ameryka Północna	Europa, Bliski Wschód i Afryka	Ameryka Łacińska	Region Azji i Pacyfiku
Nasza zdolność do utrzymywania silnych relacji z klientami lub partnerami biznesowymi	74%	75%	73%	68%	79%
Nasza zdolność do generowania nowych możliwości biznesowych lub sprzedaży	74%	75%	71%	72%	77%
Nasza zdolność do sprawnego obsługiwanie klientów i partnerów biznesowych	73%	75%	68%	70%	77%
Nasza zdolność do przeprowadzania skutecznej weryfikacji due diligence nowych kontrahentów lub dostawców	72%	73%	70%	68%	77%
Nasza zdolność do zapewnienia pracownikom wystarczających możliwości kształcenia i rozwoju zawodowego	72%	73%	69%	70%	75%
Nasza zdolność do utrzymania jakości produktów i usług pozyskiwanych od dostawców	69%	69%	68%	63%	75%
Możliwości wyrażania uznania dla pracowników i ich nagradzania	68%	71%	65%	67%	70%

- 3 na 4 badanych twierdzi, że **relacje z klientami /partnerami** ucierpiały w wyniku pandemii
- Podobny odsetek (74%) wskazuje, że pandemia wpłynęła na zdolność firmy do **generowania nowej sprzedaży**
- 72% wierzy, że ich firmy są obecnie **mniej efektywne w obsłudze** klientów i partnerów biznesowych
- Natomiast zdaniem 69% jest obecnie trudniej utrzymać **jakość produktu lub usługi** ze strony dostawców
- Również 72% dostrzega trudności w badaniu „due diligence” **nowych partnerów** biznesowych i dostawców

Komu ufasz? Podróżujący służbowo są przekonani, że ich **pracodawcy zatroszczą się o nich**. Ufają również liniom lotniczym, że te robią wszystko co w ich mocy, aby zapewnić pasażerom bezpieczeństwo.

▶ Moja firma/organizacja zadba o mnie, jeżeli zachoruję podczas podróży służbowej



▶ Linie lotnicze robią wszystko, co w ich mocy, aby działać w sposób bezpieczny



▶ Obawiam się, że inni podróżni, którzy nie przestrzegają odpowiednich zasad związanych z pandemią, narażają mnie na ryzyko



- 79% podróżujących służbowo mówi, że ich pracodawcy zatroszczą się o nich, jeśli ci zachorują w trakcie podróży
- 85% wierzy, że linie lotnicze robią wszystko, co możliwe, by działać w sposób absolutnie bezpieczny
- Natomiast 88% obawia się, że inni podróżujący, którzy nie przestrzegają zasad bezpieczeństwa wystawiają ich na ryzyko zachorowania. 53% jest silnie o tym przekonanych

# Istotność ubezpieczenia podróży – pandemia ustawiła ubezpieczenie na szczycie listy priorytetów osób podróżujących służbowo



Osoby podróżujące służbowo przykładają większą wagę do zakresu ubezpieczenia podróжного.

Spośród podróżujących służbowo więcej niż 4 osoby na 5 zapowiada, że w związku z pandemią zamierza zwracać większą uwagę na zakres ubezpieczenia podróжного przed wyjazdem.

Respondenci deklarują, że posiadane ubezpieczenie podnosi komfort ich podróży.

# Zmieniające się ryzyka w podróżach służbowych

Zaczynając od globalnej pandemii, poprzez zagrożenie drobną przestępczością, po problemy natury psychicznej - to nowe wyzwania, z jakimi mierzą się nasi klienci i ich podróżujący służbowo pracownicy



## Cyberprzestępczość

Zapewniając bezpieczeństwo pracownikom i systemom firmowym



## Oszustwa

Ryzyko ogólnoświatowe, dotyczące nawet najbardziej przezornych podróżujących



## Drobna przestępczość

Podróżujący służbowo są częstym celem przestępców



## Choroby zakaźne

Potęgowane utrudnionym dostępem lub brakiem infrastruktury medycznej



## Zdrowie psychiczne

Problemy ze zdrowiem psychicznym występują coraz powszechniej



## Niepokoje społeczne

Niepokoje o podłożu politycznym i społecznym



## Katastrofy naturalne

Coraz częstsze występowanie poważnych zdarzeń



## Terroryzm

Zagrożenie nie ogranicza się już jedynie do krajów wysokiego ryzyka

# Zmieniające się ryzyka w podróżach służbowych



## Przed podróżą

- Nowe i zmieniające się ograniczenia w miejscu docelowym
- Wymagania dotyczące zasad zachowania się (DDM)
- Badania pracowników przed wyruszeniem w podróż
- Edukacja
- Wyższa świadomość firmowych protokołów bezpieczeństwa
- Spójna komunikacja



## Podczas podróży

- COVID-19 i ryzyka powiązane
- Tradycyjne ryzyka wciąż istnieją
- Wzrost kosztów opieki medycznej
- Wzrost liczby zgłaszanych szkód
- Ograniczona dostępność specjalistów
- Ryzyko natychmiastowego lockdownu i kwarantanny



## Po powrocie

- Rozmowy z pracownikami
- Kwarantanna
- Zdrowie psychiczne i forma fizyczna
- Środki bezpieczeństwa w firmie
- Ryzyka reputacyjne

Planowanie staje się kluczowym elementem bezpiecznej podróży, a świadomość nowej rzeczywistości dotyczy zarówno pracodawców, jak i pracowników.

# Rozwiązania dla globalnej mobilności

Wspieramy Klientów w planowaniu bezpiecznego powrotu do podróży służbowych

Wnioski z czasu pandemii skłoniły nas też do szerszego spojrzenia na nasz wiodący produkt.



## Bezpieczeństwo

- Assistance 24/7
- Informacja przed wyjazdem
- Ewakuacja w związku z sytuacją polityczną lub żywiołami
- Specjalistyczna pomoc na wypadek uprowadzenia
- Koordynacja akcji poszukiwawczej
- Ubezpieczenie na wypadek napaści przy bankomacie



## Opieka

- Pełna ochrona na wypadek pandemii
- Assistance 24/7
- Wsparcie psychologiczne
- Nielimitowane pokrycie kosztów leczenia
- Pokrycie kosztów wizyt członków rodziny
- Koszty repatriacji
- Pokrycie kosztów kontynuacji leczenia w Polsce
- Benefity „do kieszeni” poszkodowanego, np. w ramach pakietu NNW



## Wygoda

- Ochrona bagażu
- Opóźnienie / odwołanie lotu
- Utrata pieniędzy
- Ubezpieczenie udziału własnego AC
- OC
- Przedłużenie pobytu w celach prywatnych



# Innowacja dla lepszej i bezpieczniejszej podróży

Nasze ubezpieczenie to coś więcej, niż tylko ochrona. Rozwiązania dla Globalnej Mobilności, to zestaw narzędzi dodatkowych, pozwalających podróżować bezpiecznie i mądrzej:

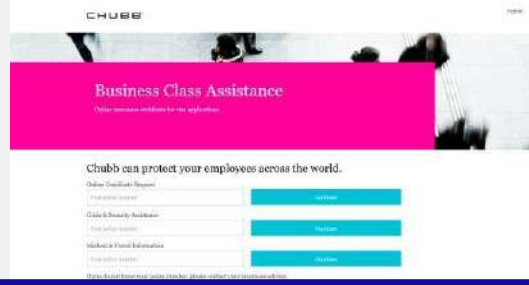
## Chubb Travel Smart

Wielokrotnie nagradzana aplikacja mobilna i platforma online pozwalająca odpowiednio przygotować się do podróży i uzyskać wsparcie w jej trakcie.

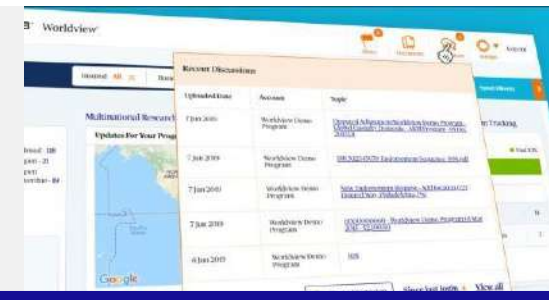


## Online Visa Portal

Kliknij i samodzielnie pobierz potwierdzenie ochrony ubezpieczeniowej, którego wymagać może ambasada kraju docelowego



Worldview® Wielofunkcyjny portal online, skierowany do Risk managerów i brokerów, z dostępem do szczegółów zawartych programów międzynarodowych



# Rola ubezpieczenia w podróży - podsumowanie

---

Ochrona ubezpieczeniowa to coś znacznie więcej niż tylko refundacja kosztów leczenia.

Klienci otrzymują kompleksowe wsparcie od brokerów, ubezpieczycieli i operatorów assistance, które obejmuje:



Narzędzia cyfrowe  
wspierające  
podróżnych



Szkolenia i  
doradztwo  
przed podróżą



24-godzinny  
dostęp do serwisu  
assistance



Działanie zawsze  
zgodnie z lokalnym  
prawem



Fachowa  
obsługa szkód

Z uwagą obserwujemy zmieniającą się rzeczywistość i wychodzimy na przeciw nowym potrzebom naszych Klientów, w zakresie bezpieczeństwa podróży służbowych.

Chubb. Insured.<sup>SM</sup>

## Dowiedz się więcej

Aby dowiedzieć się więcej, w jaki sposób możemy pomóc Tobie i Twoim Klientom w powrocie do bezpiecznych podróży służbowych, skontaktuj się z nami.

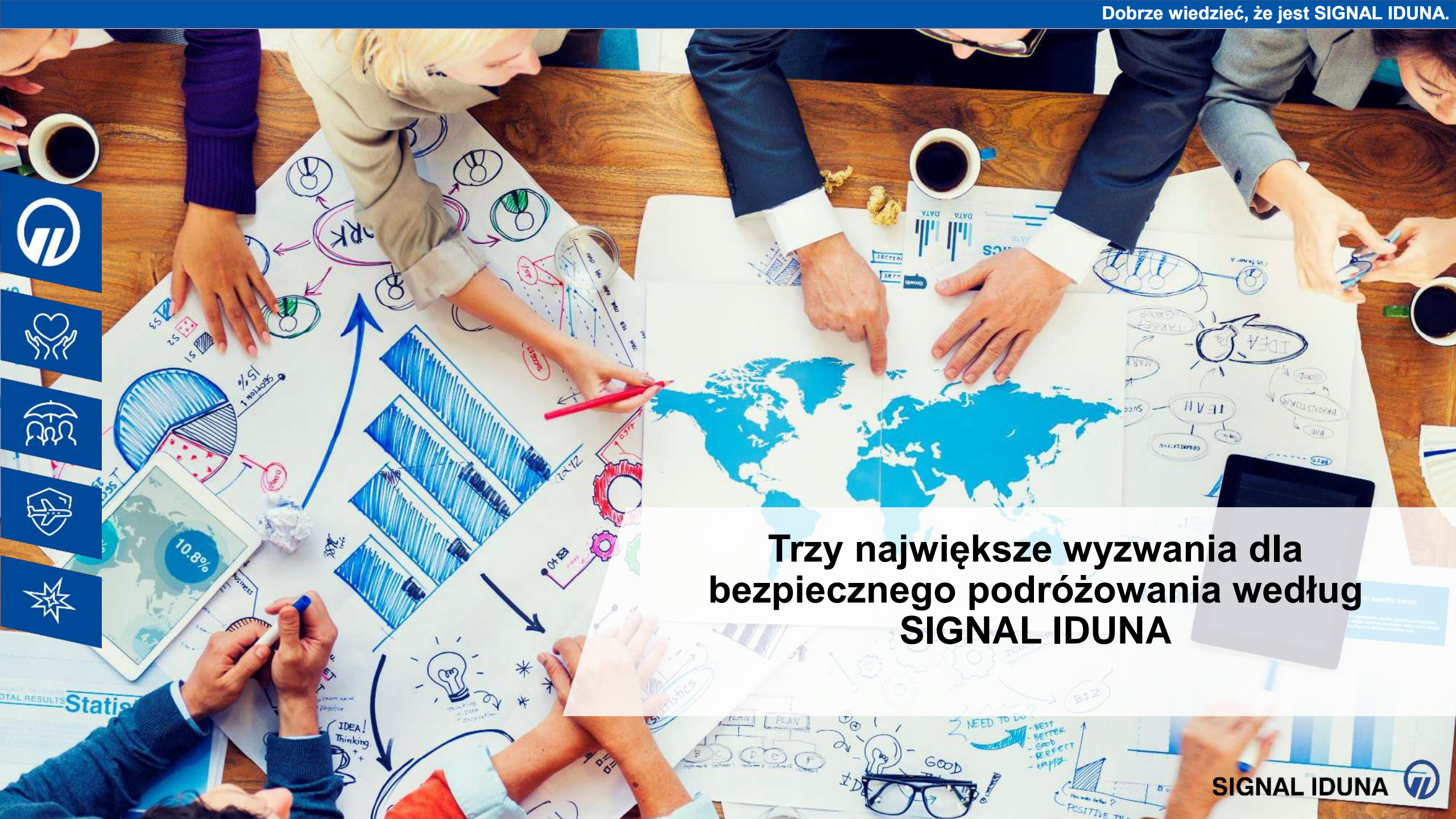
Chubb European Group  
Królewska 16, 00-103 Warszawa, Polska

[sylwia.pietrzak@chubb.com](mailto:sylwia.pietrzak@chubb.com)  
[tomasz.rynkiewicz@chubb.com](mailto:tomasz.rynkiewicz@chubb.com)

Copyright ©2022 Chubb. All rights reserved.

Zawartość tego materiału ma charakter wyłącznie informacyjny i nie stanowi rekomendacji ani wskazówek postępowania w odniesieniu do jakichkolwiek osób fizycznych lub prawnych w zakresie jakiegokolwiek usługi lub produktu. Prosimy zapoznać się z treścią Ogólnych Warunków Ubezpieczenia w celu uzyskania informacji na temat warunków świadczonej przez nas ochrony ubezpieczeniowej.

Chubb European Group SE Spółka Europejska Oddział w Polsce, z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Królewska 16, 00-103 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000233686, NIP 1080001001, REGON 140121695. Chubb European Group SE jest zakładem ubezpieczeń podlegającym przepisom francuskiego kodeksu ubezpieczeń, zarejestrowanym w Rejestrze Działalności Gospodarczej i Rejestrze Spółek (Registres du Commerce et des Sociétés – RCS) w Nanterre pod numerem 450 327 374, z siedzibą we Francji, adres: La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92400 Courbevoie, Francja. Chubb European Group SE posiada kapitał zakładowy w wysokości 896,176,662 EUR, opłacony w całości.



# Trzy największe wyzwania dla bezpiecznego podróżowania według SIGNAL IDUNA

## Trzy największe wyzwania dla bezpiecznego podróżowania według SIGNAL IDUNA

---

✓ **PANDEMIA**

✓ **INFLACJA**

✓ **ELASTYCZNOŚĆ W PLANOWANIU**



## PANDEMIA

---

### Adekwatna ochrona ubezpieczeniowa przy zachorowaniu na COVID-19 podczas pobytu za granicą\*

- ✓ Ochrona w zakresie nagłego zachorowania na COVID-19
- ✓ Pokrycie dodatkowych kosztów przedłużonego pobytu w związku z izolacją (także COVID-19 bezobjawowy!)
- ✓ Pokrycie dodatkowych kosztów przedłużonego pobytu w związku z kwarantanną

\* **OWU Bezpieczne Podróże + klauzula KW (kwarantanna)**



## INFLACJA

### Inflacja cen usług medycznych na terenie całego świata

Opis procedury	Kraj	Koszt	
		3 lata temu	obecnie
Wizyta ambulatoryjna w związku ze zwichnięciem kostki	Włochy	800 EUR	1.700 EUR
Operacja kończyny dolnej w związku ze skomplikowanym złamaniem	Austria	6.000 EUR	15.000 EUR
Transport karetką naziemną	Włochy - Polska	12.000 zł	15.000 zł
Jeden dzień pobytu na IOIM	USA	10.000 USD	13.000 USD
Air Ambulance	USA - Polska	61.000 USD	90.000 USD
Tygodnowa hospitalizacja w związku z zachorowaniem na COVID	Niemcy	20.000 EUR	



## INFLACJA

---

### Wybór adekwatnych sum ubezpieczenia kosztów leczenia oraz zakresu ochrony

- ✓ Sumy ubezpieczenia kosztów leczenia:  
20.000 EUR - 300.000 EUR ( a nawet 500.000 EUR)
- ✓ Nielimitowane koszty transportu
- ✓ Choroby przewlekłe w standardzie we wszystkich pakietach





## ELASTYCZNOŚĆ W PLANOWANIU

### Konieczność zmiany planów urlopowych na skutek nieprzewidzianych okoliczności\*

- ✓ Ochrona w zakresie nagłego zachorowania na COVID-19
- ✓ Ochrona w sytuacji skierowania na izolację (także COVID-19 bezobjawowy!)
  - ✓ Ochrona w sytuacji skierowania na kwarantannę
- ✓ Ochrona na wypadek odmowy wpuszczenia na pokład samolotu w związku z symptomami wskazującymi na COVID-19

\* **OWU Bezpieczne Rezerwacje + klauzula CQ (kwarantanna)**



## Trzy największe wyzwania dla bezpiecznego podróżowania według SIGNAL IDUNA

---

**Dziękuję za uwagę i zapraszam do współpracy.**

Aleksandra Kowalczyk

Dyrektor Biura Ubezpieczeń Turystycznych i Affinity

tel.: 606 628 840

[aleksandra.kowalczyk@signal-iduna.pl](mailto:aleksandra.kowalczyk@signal-iduna.pl)





„Podróże Polaków 2021-2022 Czy oferta ubezpieczeń podróży i assistance odpowiada zmieniającym się trendom na rynku travel? Nowe kierunki, nowe oczekiwania, nowe wymogi.”

Rafał Buczak, Dyrektor Sprzedaży i Marketingu

27.01.2022, Gazeta Ubezpieczeniowa „Ubezpieczenia Podróże 2022 – kluczowe trendy”



Assistance



Likwidacja szkód



Call Center



**2021**

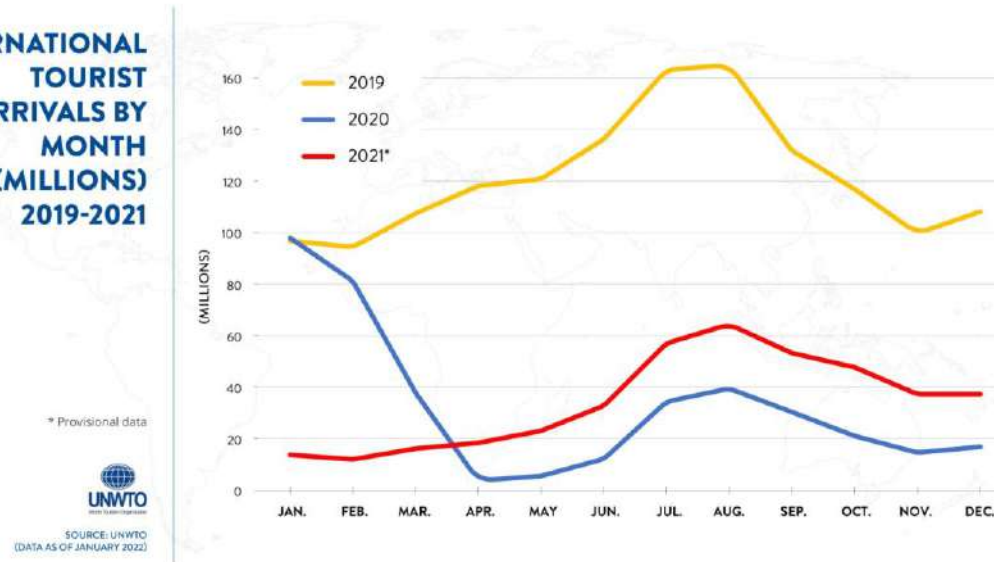
**„Turystyka odwetowa”**



# Turystyka w 2021 według UNWTO

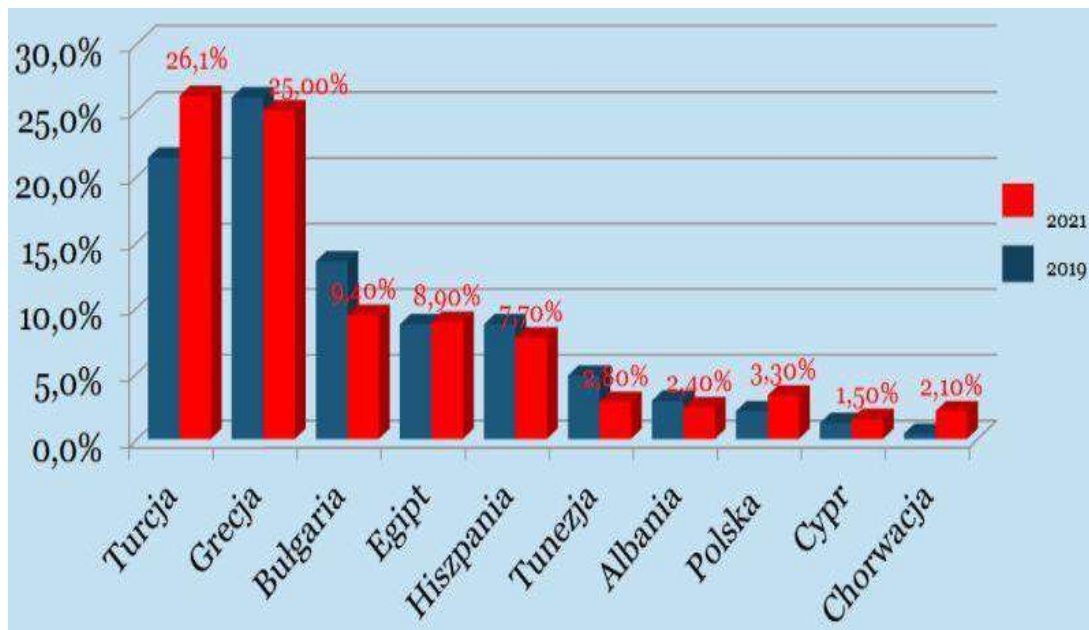


## INTERNATIONAL TOURIST ARRIVALS BY MONTH (MILLIONS) 2019-2021



- Liczba międzynarodowe przyjazdy turystów wzrosła o 4% w 2021 r. vs 2020 r., (-72% vs 2019)
- W 2021 r. odnotowano o 15 mln więcej międzynarodowych przyjazdów turystów w porównaniu z 2020 r.
- Po słabej pierwszej połowie 2021 r. turystyka międzynarodowa ożywiła się znacząco, poprawiając wyniki za III kwartał.
- Pozytywny trend był kontynuowany w czwartym kwartale 2021
- Poprawa była spowodowana wzrostem zaufania podróżnych w związku z szybkim postępowaniem w szczepieniu i złagodzenie ograniczeń w podróżowaniu do wielu destynacji
- Liczba zamkniętych destynacji spadła do najniższego poziomu w listopadzie 2021 r. Azja i Pacyfik pozostaje regionem o największym udziale zamkniętych destynacji.
- Ożywienie pozostaje kruche i nierównomierne w obliczu pojawienia się nowego wariantu Omicron i narastające infekcje w niektórych częściach świata

# Turystyka w 2021 według danych z polskiego rynku turystycznego



- Rainbow Tours – Q3 2021 słabszy tylko o 15,8% od Q3 w rekordowym roku 2019\*
- Słaba pierwsza połowa 2021, znacząco odbicie w Q3 2021
- Pozytywny trend był kontynuowany w czwartym kwartale 2021
- Znaczące skrócenie terminu rezerwacji vs termin wyjazdu – 62% rezerwacji na mniej niż 30 dni przed terminem rozpoczęcia podróży; 30% rezerwacji mniej niż 10 dni do terminu wyjazdu\*\* (!!! Ważne info dla rynku ubezpieczeniowego !!!)
- Topowe kierunki Lato 2021\* – Turcja nr. 1 ze znaczącym wzrostem vs 2019 (sic!)
- Chorwacja – rekordowa liczba turystów z Polski (ponad 1 mln. w 2021)
- Albania – kolejny rok z rzędu w TOP10 popularności kierunków lotniczych
- Dalekie podróże – znaczne wzrosty w Meksyku, Dominikanie, Kenii, ZEA, nowe kierunki np. Tanzania (Zanzibar)
- „Polacy uratowali Grekom sezon” \*\*\*

\* Skonsolidowany raport kwartalny QSr 3 / 2021, 26.11.2021

\*\* Według raportu PIT i wiodących OTA „Raport o zagranicznych wakacjach Polaków”, 09.2021

\*\*\* Maciej Nuckowski, właściciel biura podróży "Zante Magic Tours"

# Turystyka w 2021 według danych własnych ISON Care

	2019		2020	vs 2019	2021	vs 2020
1	GRECJA	-	GRECJA	bez zmian	GRECJA	bez zmian
2	HISZPANIA	-	EGIPT	+2 pozycje	TURCJA	+4 pozycje
3	TURCJA	-	HISZPANIA	-1 pozycja	EGIPT	-1 pozycja
4	EGIPT	-	TAJLANDIA	+3 pozycje	DOMINIKANA	nowość w TOP10
5	WŁOCHY	-	WŁOCHY	bez zmian	HISZPANIA	-2 pozycje
6	BUŁGARIA	-	TURCJA	-3 pozycje	MEKSYK	+4 pozycje
7	TAJLANDIA	-	CHORWACJA	+1 pozycja	BUŁGARIA	+2 pozycje
8	CHORWACJA	-	NIEMCY	+2 pozycje	CHORWACJA	-1 pozycja
9	DOMINIKANA	-	BUŁGARIA	-3 pozycje	WŁOCHY	-4 pozycje
10	NIEMCY	-	MEKSYK	nowość w TOP10	KENIA	nowość w TOP10

- Liczba obsłużonych spraw assistance wzrosła w 2021 o 122% vs 2020 (-28% vs 2019)
- W 2019 obsłużyliśmy sprawy w blisko 150 krajach świata, w 2021 w tylko ok 110
- W drugim półroczu 2021 obsłużyliśmy tylko 7% mniej spraw assistance niż w rekordowym roku 2019
- Liczba spraw assistance w Q4 2021 przekroczyła liczbę spraw assistance w Q4 2019 (!)
- Więcej spraw w dalekich destynacjach np. Dominikana, Meksyk
- Kenia i Tanzania (Zanzibar!) na wysokich pozycjach 9. i 18.
- Mniej spraw w Azji, Australii, w obu Amerykach (poza Karaibami)



# Podsumowanie 2021

## Co może być ważne dla rynku ubezpieczeniowego i asistance:

- Zmiany w popularności kierunków turystycznych Polaków
  - Więcej podróży krajowych
  - Więcej podróży do krajów ościennych i osiągalnych samochodem (Chorwacja, Włochy)
  - Więcej podróży egzotycznych – mniej Azji, mocna pozycja Karaibów (Meksyk, Dominikana), nowe kierunki w Afryce (Tanzania – Zanzibar)
- Skrócił się czas pomiędzy terminem rezerwacji i data wyjazdu (a mimo to polisy KR sprzedają się bardzo dobrze)
- Klienci kupowali droższe wyjazdy i lepsze polisy
  - Ceny wycieczek urosły
  - Chętniej kupowane były polisy z wyższymi SU i rozszerzone o większą ilość ryzyk
  - Średnia wartość polisy urosła
  - Wzrosła gotowość do kupowania polis KR





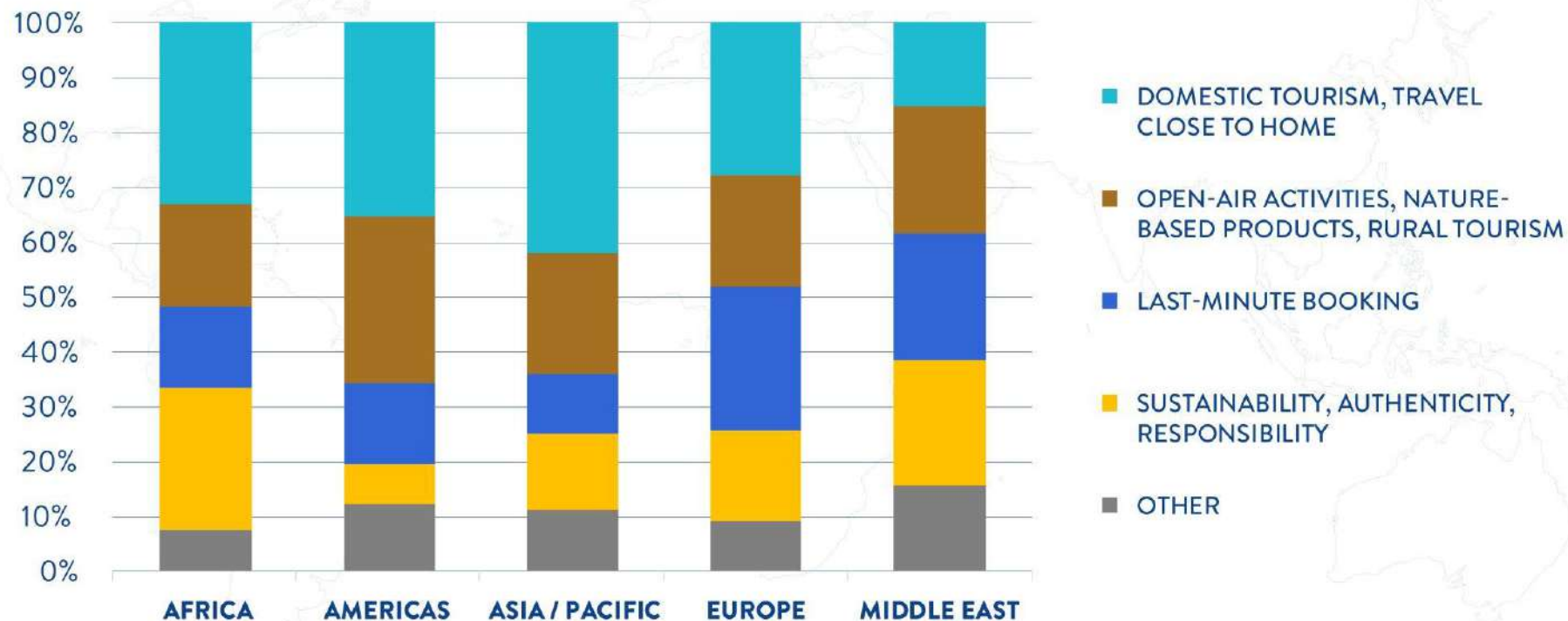
**2022**

**Ready to Travel again!**

# Trendy w turystyce 2022 według UNWTO



DOMESTIC TOURISM, TRAVEL CLOSE TO HOME, OPEN-AIR ACTIVITIES, NATURE-BASED PRODUCTS AND RURAL TOURISM IDENTIFIED **AS MAJOR TRAVEL TRENDS IN 2022**



SOURCE: WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO)  
UNWTO PANEL OF EXPERTS, JANUARY 2022 SURVEY.

# Jaka będzie turystyka w 2022? Nieprzewidywana



## Headline news



### Airline demand rose in 2021, but remains below pre-Covid levels

IATA figures for the year show that international demand for air travel was recovering at a rate of around four per cent per month for most of the year, but...

25 Jan 2022 | Oliver Cuenca



### UPDATED: Great Britain to end testing for vaccinated travellers

The government of Northern Ireland has not confirmed whether they will follow suit

25 Jan 2022 | Oliver Cuenca



### Insurance industry growth in South Korea

Direct written premiums (DWP) set to increase to KRW282.5 trillion (US\$229.5 billion) in 2025, predicts GlobalData

25 Jan 2022 | Alysia Cameron-Davies



### Promotions in senior team at Manulife Hong Kong

Wilton Kee appointed as Chief Financial Officer and Danny Lee as Chief Product Officer



### Thailand relaxes travel restrictions while Spain and Australia are facing bans

Thailand is set to re-relax its entry requirements for foreign travellers; Spain removes seven 'third countries' from its Safe List; and Australian



### Airbnb to launch travel insurance product and Covid support

The platform is currently developing the insurance product alongside an unnamed 'insurance partner,' with a planned launch this spring



ROZLICZENIE ROCZNE 2021

W łatwy i wygodny sposób wypełnij zeznanie podatkowe

PRENUMERATA

Znacznie więcej o biznesie, finansach oraz prawie

Serwisy

Turystyka

e-Wydzanie

Zaloguj

## Zanim wyjedziesz



ZANIM WYJEDZIESZ

### Greckie zasady wjazdu bez zmian - wszyscy podróżujący muszą mieć test na covid

Grecki Urząd Lotnictwa Cywilnego (HCAA) przedłużył w niedzielę, 23 stycznia, do 7 lutego wszystkie rygory, dotyczące przylotów d...

ZANIM WYJEDZIESZ

### Do Szwajcarii bez testów, ale ze świeższym certyfikatem szczepień

ZANIM WYJEDZIESZ

### Gdzie sprawdzić, jak podróżować do Izraela? Jest nowe miejsce w internecie



ZANIM WYJEDZIESZ

### Grecja wymaga od wszystkich podróżnych wyniku testu



ZANIM WYJEDZIESZ

### Izrael powoli otwiera granice. Na początek dla krajów średniego ryzyka



ZANIM WYJEDZIESZ

### Kuba zaostża zasady wjazdu. Wpuści tylko turystów zaszczepionych z testem PCR



ZANIM WYJEDZIESZ

### Boris Johnson wycofuje konieczność testowania zaszczepionych turystów



ZANIM WYJEDZIESZ

### Irlandia nie chce już testów PCR od zaszczepionych podróżnych

ZANIM WYJEDZIESZ

### Do Dominikany z paszportem ważnym nawet tylko do dnia powrotu

ZANIM WYJEDZIESZ

### Przed wylotem na Cypr obowiązkowe testy PCR dla wszystkich

## Wyzwania i szanse dla rynku ubezpieczeń podróżnych i assistance w 2022

- Kierunki podróży
- Nowe kierunki vs dostępność usługodawców (przykład Zanzibar)
- Jakość deklaratywna vs rzeczywistość (przykład Albania)
- Więcej dalekich podróży (wyższe koszty na miejscu i transportu powrotnego)
- Częściej a bliżej, własnym transportem

### ISON Care mówi:

#### „Network Management”

- Sieć naszych usługodawców jest dopasowana do nowych trendów wyjazdowych, mamy sprawdzonych partnerów na całym świecie
- Zarządzamy samodzielnie siecią partnerów i usługodawców
- Znamy naszych usługodawców, mamy z nimi bezpośrednie relacje
- Organizujemy wyjazdy prewencyjne do najpopularniejszych destynacji
- Uczestniczymy regularnie w międzynarodowych spotkaniach i konferencjach assistance i Travel insurance np. ITIC Global
- Travel & Moto Assistance – zapewniamy pomoc w podróży po Europie własnym środkiem transportu



## Wyzwania i szanse dla rynku ubezpieczeń podróżnych i assistance w 2022

- Koszty
- Jakość usług vs efektywność kosztowa
- Ceny usług rosną na całym świecie
- Kosztowne kierunki zyskują na popularności np. Meksyk
- Transport powrotny z dalekich krajów jest drogi

### ISON Care mówi:

#### „Cost Containment, negocjacje cenowe, relacje”

- Nowe procedury i obowiązki są kosztowne – na bieżąco sprawdzamy cenniki różnych usługodawców i aktualizujemy listę naszych partnerów dopasowując ją do zmieniających się warunków
- Negocjujemy koszty, prowadzimy bezpośrednie rozmowy z usługodawcami medycznymi i innymi
- EKUZ się przydaje, potrafimy wykorzystać jego potencjał by minimalizować koszty
- Poszukujemy najbardziej efektywnych rozwiązań (jakość i cena), oszczędzamy koszty dla TU i innych partnerów



## Wyzwania i szanse dla rynku ubezpieczeń podróżnych i assistance w 2022

- Bezpieczeństwo podróżowania
- Zmieniające się warunki i regulacje zdrowotne
- Napięta sytuacja (polityczna, społeczna i inne), pojawiające się kryzysy w wielu regionach świata

### ISON Care mówi:

#### „Travel Risk Management”

- Ubezpieczony jest u nas dobrze poinformowany (przed/w trakcie podróży)
- Obserwujemy wydarzenia i zmiany w zakresie bezpieczeństwa na świecie, wykorzystujemy bezpośrednie kontakty z naszymi usługodawcami będącymi na miejscu wydarzeń
- Korzystamy z narzędzi i źródeł monitorujących zmieniające się warunki
- Śledzimy sytuacje pandemiczną, zmiany regulacji i obostrzeń



## Wyzwania i szanse dla rynku ubezpieczeń podróżnych i assistance w 2022

- Gotowość operacyjna
- Lockdowny, obostrzenia, restrykcje i inne, często krótkoterminowe zmiany
- Duże fluktuacje w popularności terminów wyjazdów i rezerwacji
- Krótkoterminowe rezerwacje
- Kumulacja wyjazdów w jednym okresie

### ISON Care mówi:

#### „Ciągłość działania i stała gotowość”

- Zapewniamy serwis 24/7 niezależnie od pory roku
- Reagujemy elastycznie i natychmiastowo na nagłe „wzrosty” liczby turystów i podróżnych
- Pomagamy szybko i kompetentnie dzięki wysokim wskaźnikom jakościowym i doświadczonemu zespołowi
- W myśl naszego motto jesteśmy zawsze tam gdzie Wasi ubezpieczeni potrzebują naszej pomocy

Your ISON is Always ON





**ISON Care Sp. z o.o.**

ul. Sienna 73

00-833 Warszawa

**Dział Sprzedaży i Marketingu**

Rafał Buczak

Dyrektor Działu

Mob.:+48 734 180 008

Email: [rafal.buczak@isoncare.pl](mailto:rafal.buczak@isoncare.pl)



Your ISON is Always ON