



Ostatnie miesiące pokazały środowisku związanemu z turystyką, że nieprzewidziane zdarzenia mogą przybrać charakter masowy i sparaliżować całościowo sektor turystyki. Obecnie m.in. sektor ubezpieczeń turystycznych, linie lotnicze, osoby związane z hotelarstwem pracują nad tym, aby poradzić sobie z kryzysem wywołanym przez ograniczenia wprowadzone w związku z rozprzestrzeniającym się na świecie koronawirusem.

Z badania przeprowadzonego przez Ipsos na zlecenie Mondial Assistance „Plany wakacyjne Polaków 2019” wynika, że Chorwacja była po raz kolejny od kilku lat najchętniej wybieranym kierunkiem wakacyjnym (16% wszystkich planujących wakacje za granicą deklarowało chęć spędzenia wakacji w tym kraju). Jakakolwiek analogia do zeszłego roku w tym sezonie wakacyjnym może być nieuprawniona, jedno jest jednak pewne, jeżeli Polacy wyjadą na wakacje zagraniczne, to właśnie ta destynacja może być jedną z najczęściej rozpatrywanych.

#### **Chorwacja - przepisy dotyczące bezpiecznego powrotu do podróży**

13 maja Komisja Europejska przedstawiła pakiet wytycznych oraz zaleceń, które mają pomóc krajom członkowskim w zniesieniu nałożonych ograniczeń przy zachowaniu należytych środków ostrożności. Poszczególne kraje członkowskie opracowują również własne zalecenia dotyczące umożliwienia przemieszczania się.

*- Ostatnie tygodnie w chorwackiej branży turystycznej to czas intensywnych przygotowań do rozpoczęcia sezonu turystycznego 2020, jak również dostosowywanie do nowych okoliczności. Chorwacki Państwowy Instytut Zdrowia Publicznego wydał szczegółowe wytyczne odnośnie prowadzenia poszczególnych rodzajów działalności turystycznej i usługowej. W dużej mierze polegają one na zachowaniu dystansu społecznego, myciu rąk i gruntownej dezynfekcji oraz odpowiedzialności społecznej - mówi **Agnieszka Puszczewicz**, dyrektor Przedstawicielstwa Chorwackiej Wspólnoty Turystycznej w Polsce.*

#### **Polisa w czasach COVID**

Obecnie ubezpieczyciele, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom klientów, pracują nad ofertami, które po wznowieniu międzynarodowego ruchu turystycznego pozwolą na bezpieczne podróżowanie.

*- Czas pandemii pokazał ubezpieczycielom i ich klientom, że wyłączenia odpowiedzialności zawarte w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń, które wydają się w normalnych czasach nierealne do wystąpienia np. wojny, ataki terrorystyczne, kataklizmy czy właśnie pandemie jednak się zdarzają i są realnym zagrożeniem dla wszystkich. Ubezpieczyciele kalkulując ryzyko swoich produktów nie włączają zazwyczaj skutków takich nieprzewidzianych masowych zdarzeń. Jednak po wystąpieniu tego typu sytuacji oczekiwania klientów na ujęcie tych zdarzeń w zakresie ubezpieczenia, skłaniają ubezpieczycieli do zmian OWU i możliwości pokrycia ryzyka, zwykle wyłączonego np. po zapłacie dodatkowej składki. Tak niedawno było z atakami terrorystycznymi, a teraz tak dzieje się ze skutkami*

wystąpienia pandemii. Coraz więcej ubezpieczycieli decyduje się zaoferować ochronę przy takich zdarzeniach swoim klientom. Możemy się też spodziewać większej ilości ofert ubezpieczeniowych dla podróżujących po kraju. Nie chodzi tu o zwykłe NNW, ale też elementy, które pozwolą na szybkie i sprawne skorzystanie z prywatnych usług medycznych, takich jak konsultacja lekarska, badania obrazowe, rehabilitacja, już po powrocie z urlopu. – mówi **Piotr Ruszowski**, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.

### **Odmrażanie polskiej branży turystycznej**

Decyzje związane z odmrażaniem polskiej branży turystycznej zależą od władz państwowych. Obecnie z ograniczeniami działają hotele, instytucje kultury oraz muzea w Polsce. Przemieszczanie się i przebywanie w tego typu miejscach jest możliwe z zachowaniem wielu zaleceń bezpieczeństwa i higieny. Główny Inspektor Sanitarny oraz Ministerstwo Rozwoju przygotowało wytyczne dla branży.

- Dostosowujemy się do wszelkich wymogów, ponieważ zależy nam nie tylko na zadowoleniu, ale przede wszystkim zdrowiu naszych gości – przekonuje **Maria Grzechynka**, dyrektor Hotelu Monttis w Suchej Beskidzkiej. Hotel poddawany jest stałej dezynfekcji, pokoje po skorzystaniu każdorazowo są ozonowane, liczba gości jest ograniczana, a personel zachowuje najwyższe środki ostrożności. Postawiliśmy na rozwój własnego cateringu „Beskidzkie Smaki”, ponieważ gościom zależy teraz na lokalnej żywności, naturalnych produktach i rodzinnych recepturach. Pojawił się także popyt na inny rodzaj usług, do którego oferta hotelu musiała zostać dostosowana. W oparciu o duże zainteresowanie gości wypoczynkiem rodzinnym, stworzyliśmy specjalne pakiety dla rodzin z dziećmi. Oferta ta daje możliwości zorganizowania indywidualnego pobytu, z kompleksowo przygotowanym programem zawierającym atrakcje towarzyszące. Pojawia się wiele nowych zapytań krajowych, trochę mniej zagranicznych, ale rozumiemy, że sytuacja jeszcze wymaga nowych decyzji. My jesteśmy jednak gotowi i czekamy na naszych gości.

Badanie "Plany wakacyjne Polaków 2019" zostało zrealizowane na zlecenie Mondial Assistance przez Ipsos Polska w dniach 6 - 24 maja 2019 roku. Metoda realizacji badania – wywiady ilościowe przeprowadzone techniką CATI. Charakter próby – ogólnopolska próba reprezentatywna ze względu na płeć, wiek i wielkość miejscowości. Wielkość próby badawczej – n=2000

---

Grupa Mondial Assistance: interwencja co 2 sekundy w każdym miejscu świata  
Jesteśmy międzynarodowym liderem rynku assistance, ubezpieczeń turystycznych i osobistej opieki. Z usług Grupy, świadczonych na wszystkich kontynentach, korzysta 250 milionów ludzi, tj. 4% światowej populacji. To część naszego know-how, które uzupełnia doświadczenie z ponad 20 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces wielu znanych Ci firm – również tych największych.

**Mondial Assistance**

[press box](#)