



AGATA GŁODEK

**Szybka, profesjonalna
i bezpłatna pomoc dostępna
przez całą dobę. Przydatna
zarówno w domu, jak
i w podróży – na co dzień
i w wyjątkowych sytuacjach.
Gwarancja bezpieczeństwa
i komfortu. Jednym słowem
– assistance.**

**KOMPLEKSOWA
OCHRONA**

Co to takiego? To realna, szybka, bezpłatna i całodobowa pomoc, udzielona przez sprawdzoną firmę. Nie chodzi przy tym jedynie o wypłatę odszkodowania już po zdarzeniu, ale o zapewnienie klientowi profesjonalnych, adekwatnych do sytuacji usług w momencie zdarzenia, a więc wtedy, gdy są mu najbar-

dziej potrzebne. Jest to zatem rodzaj nowoczesnego ubezpieczenia, komplementarnego do tradycyjnych polis i często tworząca z nimi jedną całość, gwarantującą maksymalną ochronę.

OD IDEI DO POMOCY

Idea usług assistance powstała na początku lat 60. ubiegłego wieku we Fran-

cji. Wkrótce stworzono pierwszą firmę assistance oferującą kompleksową pomoc na szeroką skalę – Europ Assistance; dziś to jeden ze światowych liderów swojej branży, rywalizujący o palmę pierwszeństwa z Grupą Mondial Assistance.

Początkowo usługi assistance obejmowały pomoc medyczną oraz drogową, dostępną tylko w razie problemów w podróży zagranicznej. Zakres świadczeń proponowanych przez firmy assistance był jednak nieustannie poszerzany, proponowano nowe usługi odpowiadające na zmieniające się potrzeby społeczności. W latach 80. na rynku assistance nastąpił przełom – pomoc udostępniono na co dzień, w miejscu zamieszkania, a nie – jak dotąd – tylko podczas podróży poza granice własnego kraju. Tym samym grono osób, które mogły z niej korzystać, znacznie się zwiększyło.

KOMU W DROGĘ TEMU ASSISTANCE

Dziś najbardziej znane jest assistance drogowe. Zazwyczaj obejmuje usprawnienie pojazdu na trasie lub – jeżeli jest to niemożliwe – odholowanie go do autoryzowanego warsztatu. W zależności od zakresu gwarantowanej ochrony, posiadacze pakietów assistance drogowego mogą także korzystać z innych świadczeń, przydatnych w sytuacji, w której naprawa samochodu potrwa dłużej niż jeden dzień. Może być to np. wynajem pojazdu zastępczego na czas naprawy, zakwaterowanie w hotelu dla kierowcy i pasażerów bądź organizacja i pokrycie kosztów kontynuacji podróży innym środkiem lokomocji – np. pociągiem lub samolotem.

W ramach assistance drogowego można liczyć także np. na dostarczenie paliwa lub części zamiennych do pojazdu, a nawet pomoc w jego złomowaniu. Warunki ubezpieczenia zawsze precyzują, w jakich sytuacjach klient może skorzystać ze świadczeń – poza wypadkiem lub awarią pojazdu mogą być to również takie zdarzenia, jak: utrata kluczyków (np. zatrzaśnięcie ich w bagażniku), przebicie opony, problemy z akumulatorem itp. Na pomoc w ramach assistance drogowego czeka się średnio tylko ok. 30 minut, co jest niezwykle ważne np. w przypadku awarii za

miastem w mroźny i śnieżny wieczór albo w drodze na ważne spotkanie.

BEZPIECZNIE W PODRÓŻY

Assistance jest także nieodłącznym elementem ubezpieczeń turystycznych, które w zasadzie nie występują już dziś na rynku bez tego rodzaju świadczenia. Taki pakiet gwarantuje, że w razie jakichkolwiek problemów zdrowotnych za granicą można o każdej porze zadzwonić do polskojęzycznego centrum alarmowego, które natychmiast zajmie się organizacją i pokryciem kosztów potrzebnego leczenia ambulatoryjnego lub szpitalnego, zakupu leków, transportu medycznego. Jeżeli ubezpieczony podróżuje z dziećmi, pakiet assistance podróżnego zapewni im opiekę, a gdyby chory musiał być hospitalizowany za granicą – zagwarantuje mu dosłanie osobistych rzeczy z Polski oraz powrót do kraju po zakończeniu leczenia. W poważniejszych przypadkach, np. jeżeli leczenie się przedłuża, w ramach polisy można liczyć także na organizację i pokrycie przez firmę assistance kosztów wizyty w szpitalu za granicą osoby bliskiej hospitalizowanemu.

Obok pomocy medycznej assistance podróżne zapewnia także świadczenia



na z nich skorzystać, zawsze jest sprecyzowany w warunkach ubezpieczenia.

HYDRAULIK... I PIEŁĘGNIARKA

Dzisiejsze assistance gwarantuje pomoc także na co dzień, w miejscu zamieszkania klienta i jego bliskich. Posiadając takie ubezpieczenie, w razie awarii w domu można liczyć na bezpłatne usługi sprawdzonego fachowca – np. ślusarza, szklarza, hydraulika, elektryka. Niektóre programy zapewniają także na-

żącego do ubezpieczonego do wskazanego miejsca, a jemu samemu i jego bliskim zakwaterowanie w hotelu.

Zarówno w domu, jak też na terenie całej Polski, można czuć się bezpiecznie z pakietem assistance medycznego. W razie nagłego zachorowania lub wypadku zapewnia on wizytę lekarza lub pielęgniarki, a także niezbędny transport medyczny do szpitala i ze szpitala do domu, po zakończeniu leczenia. Jeżeli konieczna jest hospitalizacja ubezpieczonego, assistance medyczne gwarantuje również opiekę dla jego dzieci oraz zwierząt domowych, a po powrocie rekonwalescenta do domu – pomoc w codziennych czynnościach, obejmującą m.in. dostarczenie leków oraz podstawowych artykułów żywnościowych i higienicznych.

PRAWNIK NA TELEFON

Niedawno na polskim rynku pojawiły się usługi assistance prawnego. Umożliwiają one skorzystanie m.in. z telefonicznych informacji udzielanych przez prawników specjalizujących się w danych dziedzinach prawa – np. rodzinnym, spadkowym, administracyjnym. Na życzenie klienta przesłane zostają mu również potrzebne akty prawne (ustawy, rozporządzenia itp.) oraz wzory pism i umów (np. umowy najmu), w formacie umożliwiającym ich edycję i szybkie dostosowanie do własnych potrzeb. Polacy niechętnie korzystają z usług kancelarii i biur prawnych, m.in. często z powodu braku po-

OLBRZYMIĘ UDOGODNIENIE

Marek Piętka, dyrektor ds. bancassurance
Commercial Union Polska

Nie wyobrażam sobie ubezpieczeń bez usług assistance, ponieważ dopiero ich połączenie gwarantuje klientowi naprawę kompleksową ochronę. Dobrym przykładem jest tu pomoc w razie choroby lub wypadku za granicą, która nie ogranicza się jedynie do zwrotu kosztów leczenia, ale zapewnia ubezpieczonemu kompleksowe usługi związane z załatwieniem na miejscu wszelkich formalności, organizacją świadczeń medycznych, opieką nad dziećmi itp. Świadomość ubezpieczeniowa w Polsce szybko rośnie, dlatego spodziewam się wzrostu popularności programów assistance, również tych, z których można korzystać na co dzień – medycznego, domowego, prawnego. To naprawdę duże udogodnienie w codziennym życiu i jestem przekonany, że podobnie jak w Europie Zachodniej, także w Polsce takie świadczenia będą coraz częściej wykorzystywane.



przydatne w razie utraty bagażu oraz opóźnienia lotu. Gwarantuje ponadto telefoniczne usługi tłumacza oraz niezbędną pomoc prawną. Szczegółowy zakres świadczeń oraz sytuacji, w których moż-

prawę domowego sprzętu RTV i AGD. W przypadku poważniejszych zdarzeń, takich jak np. pożar, zalanie czy włamanie, pakiet assistance domowego gwarantuje dozór lub transport mienia nale-

bliżu prawnika, ale również z obawy przed wysokimi kosztami udzielanych przez niego porad. Tymczasem w życiu każdego z nas liczba zdarzeń, w których porada prawna jest wskazana lub wręcz niezbędna, niezmiernie szybko rośnie. Podpisywanie umowy z deweloperem, sprzedaż lub kupno samochodu, ustanowienie darowizny, otrzymanie spadku czy zmiana pracy – to tylko kilka przykładów sytuacji, w których przydałaby się pomoc prawna, a mimo to wiele osób próbuje radzić sobie samodzielnie, zamiast skorzystać z porad fachowców. Właśnie z myślą o nich zaprojektowano pakiet assistance prawnego.

GDZIE ZNALEŹĆ ASSISTANCE

Pakiety assistance najczęściej są komponentami polis ubezpieczeniowych, dopasowanymi do nich pod względem zakresu. W polisie komunikacyjnej należy więc szukać assistance drogowego, w ofercie ubezpieczeń mieszkania lub domu – assistance domowego i medycznego, a w polisie turystycznej – assistance podróznego. Kupując ubezpieczenie, warto zatem dokładnie przeczytać się w jego warunki i sprawdzić, czy zawiera ono także świadczenia assistance – a jeżeli tak, to o jakim zakresie dostępnych usług.

Programy assistance coraz częściej są również dołączane do produktów bankowych, choćby kart kredytowych, kredytów (np. hipotecznych), rachunków osobistych. Mogą być bezpłatne lub oferowane za nie-

wielką opłatą, zwykle włączoną w opłatę za produkt bankowy – np. za wydanie karty lub prowadzenie rachunku osobistego. Zakres świadczeń assistance dodanych do produktów bankowych nawiązuje do ich

usługi assistance są bardzo popularne, niemal każdy jest objęty kilkoma tego typu programami, różniącymi się zakresem świadczeń oraz sytuacji, w których można skorzystać z pomocy.

KOMFORT I BEZPIECZEŃSTWO

Paweł Zawisza, dyrektor Biura Bancassurance Bank Zachodni WBK



Usługi assistance są ważnym komponentem naszych produktów. Oferujemy je m.in. posiadaczom kart kredytowych. Dzięki takim świadczeniom możemy zapewnić naszym klientom komfort i bezpieczeństwo, a to jest dla nas szczególnie istotne. Chcemy, aby czuli, że ich bank troszczy się o nich i że mogą zwrócić się do niego po szybką i profesjonalną pomoc. Podobnie jak w Europie Zachodniej, gdzie usługi assistance mają dłuższą tradycję niż w Polsce, także w naszym kraju oferowanie tego rodzaju świadczeń przez banki staje się coraz popularniejsze. Bankassistance – bo tak nazywamy współpracę banków i firm assistance – rozwija się w Polsce coraz dynamiczniej i spodziewamy się, że ten trend utrzyma się także w najbliższych latach.

rodzajów, dlatego np. posiadaczom kredytów hipotecznych proponowane są usługi assistance domowego, zaś kredytów samochodowych – drogowego itp.

Beneficjentem świadczeń assistance można zostać także m.in., nabywając lub leasingując samochód, kupując opony albo systematycznie tankując paliwo na stacji benzynowej. Coraz więcej firm decyduje się na wzbogacenie swoich produktów lub usług o takie programy, przy czym ich zakres jest każdorazowo dopasowywany do rodzaju produktu podstawowego. W Europie Zachodniej, gdzie

Informacji na temat assistance należy szukać m.in. u agentów lub pracowników towarzystw ubezpieczeń, w bankach albo na stronach internetowych obu instytucji. Warto pytać o takie świadczenia także m.in. w firmach leasingowych, na stacjach benzynowych oraz stacjach obsługi pojazdów.

JAKOŚĆ GWARANTOWANA

Choć programy assistance zwykle są dostępne pod nazwą firm, które włączyły je do swoich produktów (np. banków), w praktyce za ich funkcjonowanie odpowiadają wyspecjalizowane firmy doświadczone w tego rodzaju działalności. Te największe i najbardziej renomowane, o światowym zasięgu, posiadają sieci usługodawców liczące nawet ponad 400 tys. podmiotów – np. Grupa Europ Assistance. Są wśród nich lekarze, prawnicy, fachowcy (elektrycy czy hydraulicy), kliniki medyczne, firmy transportu sanitarnego, warsztaty samochodowe, holownicy. O przyjęciu do sieci usługodawców firmy assistance decyduje spełnienie wysokich kryteriów związanych z jakością świadczonych usług. Jest ona również monitorowana na bieżąco, podczas realizacji poszczególnych zleceń. ■

Autorka jest pracownikiem Europ Assistance Polska

