

Single okazują się bardzo wymagającymi klientami i oczekującymi dobrego serwisu bez limitów i wyłączeń. Niestety, póki co muszą uważać na to, jakie polisy wybierają, bo atrakcyjny z pozoru zakres pomocy może zawierać wiele istotnych ograniczeń.

W najszerszym zakresie polisy można zlecić nawet wyprowadzanie psa

MARCIN JAWORSKI
marcin.jaworski@infor.pl

Potencjalnie najlepszą i największą grupą chętnych na usługi assistance są samotne kobiety.

– Dla klientek szczególnie użyteczne mogą być świadczenia z zakresu home assistance, które oprócz możliwości skorzystania ze standardowych świadczeń home assistance takich jak pomoc hydraulika, ślusarza w razie awarii, mogą również skorzystać z pomocy przy instalacji zakupionego sprzętu, np. zmywarki, pralki czy kuchenki czy nawet założenia żyrandola – mówi Joanna Bełza.

Dodaje, że centrum informacyjne jej firmy może też przypominać klientkom o przeglądzie samochodu i dokonać rezerwacji w stacji obsługi pojazdów.

W zależności od pakietu, jaki wybierzemy czy dostaniemy w ramach zawartej umowy ubezpieczenia mieszkania czy np. do karty kredytowej, zakres i limity na takie usługi pomocy będą różne: od 400–1,5 tys. zł na taką pojedynczą usługę. Jednak towarzystwa ograniczają liczbę takich interwencji do przeciętnie trzech w ciągu roku lub do czasu wyczerpania się np. 1,5 tys. zł limitu w ciągu roku. Trzeba

też pamiętać, że te usługi interwencyjne są dostępne tylko w przypadku jakiejś awarii. Na przykład hydraulik zostanie przysłany, jeśli pękła rura i trzeba ją załatać, ale jeśli chcemy przesunąć np. grzejnik – trzeba za to dodatkowo zapłacić. Ale nawet wtedy korzystanie z usług specjalisty przysłanego przez firmę assistance ma swoje plusy. Co prawda, nie będzie ona najtańsza na rynku, ale też mamy pewność, że nie zostaniemy złupieni przez fachowca, który wyczuje, że klient zupełnie nie wie, czy za jakąś usługę trzeba zapłacić 100 czy 300 zł. Do tego mamy gwarancję, że jeśli robota będzie wykonana źle, to taki specjalista będzie musiał ją naprawić w ramach gwarancji. Dodatkowo po skorzystaniu z takiej usługi możemy spodziewać się telefonu z centrum assistance z pytaniami, czy jesteśmy zadowoleni z wykonanej usługi, i można zgłosić swoje uwagi.

Osobisty asystent

Dla zajętych i ceniących sobie wygodę singli asystorzy mają szeroką ofertę tzw. usług concigere, czyli osobistej asysty.

– Single to grupa chętnie korzystająca z outsourcingu, concigere może zapewniać organizację wszelkich usług od po-

rannego wyprowadzenia psa na spacer, przez umycie samochodu w ciągu dnia, po zorganizowanie wieczornej relaksującej kuracji w Spa – mówi Liliana Tytz.

Niestety, póki co tak szeroki zakres concigere jest zarezerwowany dla najbogatszych klientów, którzy posiadają np. złote czy platynowe karty kredytowe lub polisy w najszerszym możliwym zakresie. Wtedy można liczyć na pomoc, jaką sobie tylko taki singiel VIP wymyśli.

– Singiel szuka też świadczeń, które pomogą mu zorganizować jego cenny czas. Dlatego możliwa jest organizacja wypoczynku, wyszukiwanie wycieczek dedykowanych singlom, wyjazdy na wyprzedaże prestiżowych projektantów mody, organizacja usług z zakresu kreacji wizerunku, m.in. sesje stylizacji, metamorfozy, sesje zdjęciowe, czy organizacja ekstremalnego weekendu obejmującego np. loty na parolotni, skoki spadochronowe czy nurkowanie, wspinaczka itd. – mówi Joanna Bełza.

Oczywiście za same usługi trzeba już płacić, bezpłatne jest tylko wyszukanie i zarezerwowanie imprezy.

– Serwis concigere jest także źródłem informacji o ciekawych wydarzeniach kultural-

MOŻLIWA POMOC W CODZIENNYCH PROBLEMACH*	
Usługa	Limity o ograniczenia
Naprawa sprzętu ADG/RTV/PC	300–500 zł plus wymóg, że sprzęt nie może mieć więcej niż 6 lat lub nie być w okresie gwarancji. W zakresie sprzętu komputerowego zdarzają się wyłączenia ochrony dla laptopów lub gwarancja obejmuje tylko naprawy możliwe do wykonania na miejscu, a za dokonywane w serwisie trzeba płacić.
Usługi interwencyjne 5–7 specjalistów, w tym: ślusarza, hydraulika, technika urządzeń grzewczych, elektryka, dekarza, szklarza, stolarza, specjalisty urządzeń alarmowych	400–1200 zł na jedną lub 1500 zł na wszystkie interwencje w roku. Pomoc tylko w przypadku awarii, a nie pomocy w planowanych pracach.
Dozór mienia po włamaniu czy innym zdarzeniu losowym, np. pożarze.	300–500 zł, czasem są też ograniczenia czasowe, np. dozór tylko do 48 godzin.
Pomoc w przenosinach z i do mieszkania, po uszkodzeniu i jej naprawieniu, plus wynajem hotelu	od 150 do 500 zł na każdy element pomocy. W przypadku korzystania z hotelu dodatkowo pojawiają się ograniczenia np. do 3–5 noclegów.
* Najczęstsze przykłady pomocy w pakietach assistance domowego oferowanych przez większych ubezpieczycieli na rynku.	

nych, które zgodnie z życzeniem klienta mogą zostać umieszczone w liście informacyjnym, a następnie przesłane na wskazany przez niego adres – mówi Joanna Bełza.

Turystyczne pułapki

Okazuje się też, że ubezpieczeniowe wymagania singli są też inne przy okazji wyjazdów turystycznych.

– Aktywni, zamożni single nieoszczędzający na sprzęcie sportowym powinni sprawdzić, czy polisa turystyczna nie jest zwykłym zwrotem

kosztów leczenia i czy obejmuje ochroną cenny sprzęt turystyczny, w tym nie tylko zwrot kosztu utraconego sprzętu, ale również pokrycie kosztu wypożyczenia sprzętu zastępczego, jego dowóz na miejsce itp. – mówi Liliana Tytz.

Powinni sprawdzić, czy ich polisa nie posiada takich wyłączeń jak sporty ekstremalne i jaka jest ich definicja. Na przykład dla narciarstwa sportem ekstremalnym jest poruszanie się poza wyznaczonymi trasami, w trudnych warunkach atmosferycznych. Zatem amatorzy mocnych wrażeń, ale również zwolennicy ścigania się powinni postarać się o ochronę w dużo szerszym zakresie.

– Warto również zadbać o wyłączenie franszyzy integralnej, czyli kwoty minimalnej, od której udzielana jest pomoc, i franszyzy redukcyjnej, czyli udziału w kosztach odszkodowania, oraz aby suma ubezpieczenia sprzętu była wystarczająca do odkupienia nowego po powrocie do kraju – doradza Liliana Tytz. ■