

Assistance w pakiecie

Można skorzystać nie tylko w razie wypadku

Ho/o

PAKIETY JU Ubezpieczenie VA

Europ Assistance, firma, która stworzyła ideę ubezpieczenia assistance i podważyła tę branżę na świecie (przed ponad 40 laty) - opublikowała w kwietniu pierwsze ogólnopolskie badanie dotyczące assistance. Wynika z niego, że assistance komunikacyjny, związany przede wszystkim z ubezpieczeniem samochodu, należy dziś do najmniej wykorzystywanych usług w segmencie (76 proc. kierowców - mężczyźni i 64 proc. kobiet wskazało na to odpowiedź). 55,4 proc. respondentów kojarzy jednak assistance tylko z pomocą drogową - co już nie jest dla ubezpieczycieli dobrą wiadomością. Dla klientów posiadających te pakiety to zresztą nie. Dlaczego? Obnażony został bowiem fakt, że po prostu niewiele wiemy o tym, co kupno takiego ubezpieczenia rzeczywiście nam daje.

Co to jest w zakresie?

Komunikacyjne ubezpieczenie assistance jest zwykle traktowane jako mały znaczony dodatek do podstawowego pakietu ubezpieczenia (respondenci badania przeprowadzonego przez ARC Rynek i Opinia dla Europ Assistance Polska najczęściej wskazywali, iż assistance otrzymali po prostu wraz z ubezpieczeniem OC i AC - 74,5 proc.)

- Klienci zwracają uwagę na skład OC i AC, a na pytanie agenta, czy chce assistance odpowiadają: niewiele kosztuje, więc proszę dorzucić. Później wiążą z nich zapomina o tym, że mogą skorzystać z pomocy nie tylko po wypadku czy awarii pojazdu - opowiada Edward Sacharuk, agent ubezpieczeniowy, właściciel internetowej strony z kalkulatorami ubezpieczenia ociac.pl

Tylko podstawowy zakres usług assistance komunikacyjnego (u których ubezpieczycieli) obejmuje natomiast: naprawa na miejscu zdarzenia, holowanie niesprawnego pojazdu do warsztatu (nie tylko autoryzowanego) lub innego miejsca wskazanego przez kierowcę, transport osób do miejsca zamieszkania lub nocleg w hotelu, do tego przejazd po odbiór naprawianego pojazdu, złowienie samochodu, czy tak zwane usługi informacyjne (doradztwo w kwestiach z autem).

- Wariantów ubezpieczenia jest wiele. W wariantcie rozszerzonym gwarantujemy m.in. dodatkowe usługi związane z unieru-

wanie tak, kwiaty te

12 min kierowców ma w Polsce assistance komunikacyjny. dq jest jednak mylnie kojarzone i niewykorzystywane w pełni

PZU jako jedyny ubezpieczyciel sam odbiera zgłoszenia telefoniczne od kierowców oraz organizuje im pomoc. Reszta ubezpieczycieli w Polsce zamawia ofertę assistance i jej obsługę dla swoich klientów w takich firmach jak: Europ Assistance Polska, Mondial Assistance czy Inter Partner Assistance (w ramach outsourcingu). PZU opiera się głównie na własnym rachunku, bo decyduje tu efekt skali. Według szacunków TPA - polstwowy ubezpieczyciel ma w ród klientów 8 z 12 milionów kierowców, którzy posiadają assistance.

- Warto wspomnieć, że w najwęższym wariantcie assistance mieszczą się również m.in. takie usługi, jak zapewnienie pojazdu zastępczego bez limitu kilometrów, dowóz paliwa oraz usługi typu concierge - opowiada Michał Krzyżanowski, pełnomocnik zarządu ds. klientów strategicznych w IPA.

Concierge? Michał Krzyżanowski mówi, że najczęściej klienci proszą o zorganizowanie wysyłki kwiatów z liściem, rezerwacji hotelu, czasem limuzyny. Przypomina sobie jednak jedno nietypowe zlecenie, które w firmie zrealizowali. Pewien ubezpieczony zażyczył sobie obsypanie go ciętymi kwiatkami różnymi z helikoptera.

- Klient płaci, my w ramach assistance za pewniamy logistykę i wybór najkorzystniejszej oferty dla konkretnej usługi. Oczywiście w ramach lokalnych warunków i dyspozycji klienta - opowiada Michał Krzyżanowski.

Warto wiedzieć

Ubezpieczenia assistance - jak zauważa Agnieszka Rosa - często kojarzone są jako coś ekskluzywnego, a przez Q

W pytaniu klienta na pytanie agenta czy chce assistance odpowiada: niewiele kosztuje, więc proszę dorzucić. Później wiesz, że z nich zapomina o tym, że może skorzystać z pomocy nie tylko po wypadku czy awarii pojazdu

ochronieniem pojazdu - w przypadku awarii np. opieka nad dziećmi. Może być też oferowanie ogumienia, akumulatora czy oświetlenia, która obejmuje wyłącznie zdarzenia na terenie Polski lub na terenie Polski i Europy oraz usługi dla kierowcy i pasażerów, jak i wyjazd Agnieszka Rosa z PZU.

Przykład ROZWIAZANIE: W przypadku, gdy dojdzie do zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową, a ubezpieczyciel nie wykona swoich obowiązków

Przykładem może być sytuacja, w której ubezpieczyciel nie wykona swoich obowiązków z umowy ubezpieczenia assistance albo wykonuje je w sposób niewłaściwy, niezgodny z zawartą umową, w wyniku czego następuje szkoda. W takim przypadku ubezpieczyciel będzie ponosił odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z umowy ubezpieczenia assistance. A zatem osoba ubezpieczona, która

PROBLEM: Klient ma assistance komunikacyjne i w drodze wysiadłemu silnik. W ubezpieczeniu ma zagwarantowane, że w ciągu godziny ma

przyjechać pomoc. Pomoc przyjeżdża do państwa w ciągu godzinach.

poniosła szkodę w związku z niewykonaniem przez ubezpieczyciela obowiązków z umowy assistance, będzie mogła domagać się od niezadowolonej firmy ubezpieczeniowej np. zwrotu kosztów powstałych z tego tytułu. Należy jednak pamiętać na uwadze, że zarówno zakres usług wchodzi w skład tzw. pakietu assistance, jak również sposób i warunki realizacji takich usług oraz zakres odpowiedzialności ubezpieczyciela szczegółowo uregulowane są najczęściej w ogólnych warunkach ubezpieczenia, stanowiących integralną część umowy ubezpieczenia. Dlatego też w każdym przypadku niezbędna jest dokładna analiza zapisów ogólnych warunków ubezpieczenia.

to kosztownego. Nie jest to prawd
 Pomoc dla kierowców w zale no ci od
 wariantu i zakresu ubezpieczenia zwykle
 kosztuje mi dzy 30 a 200 z€ na rok,
 najcz ciej mi dzy 80 a 200 z€ Oprócz
 poziomu mar y i zakresu wiadcze ceny
 zale od kilku czynników - czy
 ubezpieczyciel specjalizuje si w
 ubezpieczaniu kierowców z miast, tak jak
 ubezpieczyciele telefoniczni (wi cej
 zdarze , by mo e dro sze ubezpieczenie),
 czy spoza miast lub małych miejscowo ci -
 jak np. HDI (mniej zdarze , by mo e
 ta sze ubezpieczenie). Do tego dochodzi
 rozró nienie na ubezpieczycieli, którzy maj
 wi cej klientów z nowymi autami - za
 takiego uchodzi Warta (mniej awarii) i
 starszymi autami - uchodzi za takiego
 MTU (wi cej awarii). Ale cena
 ubezpieczenia assistance zale y te od tego,
 czy wykup

ubezpieczenia odbywa si u tak zwanego
 ubezpieczyciela direct, gdzie wi kszo
 kontaktu przebiega przez telefon. Ceny
 wtedy mog by ... wy sze.
 - Przy konstrukcji takiego assistance
 bierzemy bowiem pod uwag to, e klien
 ci ubezpiecze direct cz ciejsi gaj po
 telefon i cz ciejsi b d korzysta z naszej
 pomocy - przyznaje wprost Michał Krzy-
 anowski.
 Według specjalistów bardzo wa ne
 przy wyborze opcji jest upewnienie si ,
 czy oprócz holowania i naprawy na miej-
 scu zdarzenia, kierowca mo e skorzyst-
 a z noclegu (jakiej klasy to nocleg) lub
 transportu do miejsca zamieszkania (jaki
 to rodzaj transportu) lub czy przysguje
 mu pojazd zast pczy (jaki).
 - Kluczowa jest jednak tak zwana fran-
 szyza kilometrowa, czyli to, w jakiej odle-

glosei od domu lub siedziby firmy przysgu-
 guje pomoc w razie zdarzenia - zaznacza
 Joanna Królikowska-Boche czyk, szefo-
 wa Adler Brokers Group. - Je li je dzimy
 głównie w mie cie, powinni my zlikwido-
 wa takie limity. Je li głównie w dlegie tra-
 sy - pomoc mo e by ograniczona do np.
 20 km od miejsca zamieszkania. W takim
 przypadku wa ny jest jednak brak progów
 kilometrowych czy kosztowych na holowa-
 nie auta - dodaje ekspert.

Je li natomiast cz sto je dzimy za grani-
 c , warto wiedzie , e niektóre zakady ubez-
 piecze , jak np. Compensa, oferuj pomoc
 w Europie ju w podstawowych wariantach,
 dodawanych do ubezpieczenia AC bezplat-
 nie, inne, jak np. AXA, rozszerzaj zakres
 terytorialny poza Polsk po dodatkowej do-
 pacie.

RafatKerger

UDEM PORÓWNANIE ZAKRESÓW UBEZPIECZENIA KOMUNIKACYJNEGO -

ASSISTANCE

Nazwa towarzystwa	Nazwa wariantu	W razie awarii	Po kolizji/wypadku	Holowanie	Naprawa na miejscu	Zmiana koła/ogumienia	Dowóz paliwa	Zatrza ni te kluczyki	Wyjadowany akumulator
Warta	52	+ (+25 km od m. z.)		+ (+25 km od m. z.)	+ (+25 km od m. z. oraz do kwoty 400 z)	+ (+25 km od m. z.)	+ (+25 km od m. z.)	+ (+25 km od m. z.)	+ (+25 km od m. z.)
PZU	Komfort z OC	-	+	mal<s.do150km			-	-	-
	Komfort z AC	+ (+50 km od m. z.)	+	+ (+50 km od m.z.orazmaks. do150km)	+ (+50 km od m. z.)				
	Super	+ (+20 km od m. z.)	+	+ (+20 km od m.z.orazmaks. do 150 km)	+ (+20 km od m. z.)	+	+ (+20 km od m. z.)	+	+ (+20 km od m. z.)
CU Direct	Podstawowy	-	+	+ (p. k. do 100 euro)		-	-	-	
	Rozszerzony	+ (+25 km od m. z.)	+	+ (p. k. do 250 euro)	+	-	-	-	-
	Maksymalny	+	+	+ (p. k. do 1000 euro)	+	+	+	+	+
Axa	Baza	-	+	+	-	-	-	-	-
	Midi	+	+	+	+	+	-	+	-
	Maxi	+	+	+	+	+	+ (+20 km od m. z.)	+	-
Link4	Auto Assistance 24	+	+	+ (p. k. do 250 z)	+ (p. k. do 250 z)	+	+	+	+
Allianz	Car Assistance	+ (+30 km od m. z.)	+	+ (p. k. do 125 euro w kraju i 250 euro za granic)	+	+	+ (+30 km od m. z.)	+	+
HDI Asekuracja	Assistance Plus		+	+ (p. k. do 1000 z)	-	-	-	-	-
	Assistance XXI Standardowy	-	+	+ (p. k. do 2000 z)		~	-	-	-
	Assistance XXI Srebrny	+	+	+ (p. k. do 2000 z)	+ (p. k. do 250 z)	-	-	-	-
	Assistance XXI Złoty	+	+	+ (p. k. do 4000 z)	+ (p. k. do 250 z)	+ (p. k. do 250 z)	+ (p. k. do 250 z)	+ (p. k. do 250 z)	+ (p. k. do 250 z)
Benefia	eMOTO Assistance	+	+	+	+	+	+	+	
Liberty Direct	Mini Assistance	-	+	+ (p. k. do 400 z)	+ (p. k. do 400 z)	-	-	-	-
	Premium Assistance	+	+	+	+ (p. k. do 600 żyw kraju i 500 euro za granica)	+ (p. k. do 300 żyw kraju i 80 euro za granic)	+	+ (p. k. do 300 żyw kraju i 80 euro za granic)	+