

**UBEZPIECZENIA** Pomoc w razie kłopotów z autem w czasie mrozów

## Zgłoszenia zasypały centra assistance

**Marcin Jaworski**

marcin.jaworski@infor.pl

**Silne mrozy spowodowały lawinę zgłoszeń do operatorów assistance z prośbą o interwencję. Najgorszy był poniedziałek, kiedy po mroźnym weekendzie kierowcy chcieli pojechać do pracy.**

– W godzinach porannego szczytu, czyli między godz. 7 a 8, liczba połączeń do naszego call center była nawet siedmiokrotnie wyższa niż zwykle – mówi Marcin Młecz-

ko, dyrektor Departamentu Obsługi Klienta Inter Partner Assistance.

W skali całego dnia operatorzy assistance deklarowali od trzech do czterech razy więcej zgłoszeń niż w zwykły dzień. Żeby poradzić sobie z takim nawalem pracy, firmy w trybie awaryjnym ściągnęły dodatkowych operatorów call center.

– Weześniej niż pierwotnie planowaliśmy wprowadziliśmy nową grupę konsultantów i uruchomiliśmy procedurę skróconego zgłoszenia – mówi Rafał Dywan, dyrektor biura contact center w PZU.

– Najczęstsze problemy spotykane przy tak niskich temperaturach to trudności z uruchomieniem samochodu, wycieki oleju, zamrożenie paliwa i kolizje – wylicza Robert Świergocki, dyrektor operacyjny Europ Assistance Polska.

Niestety – co operatorzy niechętnie przyznają – w tych warunkach na pomoc trzeba było czekać nawet kilka godzin.

– Nie zawsze byliśmy w stanie utrzymać standard przewidujący półgodzinne oczekiwanie na dojazd pomocy dro-

gowej – przyznaje Rafał Mrozowski z Mondial Assistance.

To, ile trzeba było czekać, zależało od miejsca zamieszkania. Na przykład PZU podawało, że w krytyczny poniedziałek w ciągu 30 minut na pomoc można było liczyć np. w Gorzowie, Zielonej Górze czy Poznaniu. W Warszawie i Gdańsku było to 1–2 godziny.

Podstawowym problemem jest ograniczona liczba zespołów pomocy drogowej, stąd operatorzy starają się maksymalnie dobrze zorganizować ich pracę, żeby nie musieli jeź-

dzić z jednego końca miasta na drugi.

W ciągu tygodnia sytuacja nieco się uspokoiła.

– Jeśli w poniedziałek otworzyliśmy niemal 1 tys. spraw związanych z samochodem, to już np. w środę mieliśmy o 47 proc. mniej interwencji – mówi Rafał Mrozowski.

Jest ich jednak znacznie więcej niż zwykle. Przy czym w związku z opadami śniegu rośnie znacznie liczba stłuczek, a spada próśb o pomoc z uruchomieniem auta.

**>C2 Gospodarka**

**ASSISTANCE** Oferta programów pomocy w razie silnych mrozów

# Z polisą łatwiej wygrać z mrozem

- Nie każda polisa assistance gwarantuje pomoc w uruchomieniu auta pod domem
- Dodatkowa opcja użyteczna przy mrozie kosztuje mniej niż pomoc techniczna

**Marcin Jaworski**

marcin.jaworski@infor.pl

Ostatnie mrozy przekonały wielu posiadaczy aut, że jednak warto mieć polisę AC czy OC wzbogaconą o opcję assistance, choć pomoc rzadko przychodziła w ciągu 30 minut przewidzianych dla normalnych sytuacji.

## Taksówkarz, na pomoc

Ci, którzy, nie czekając na profesjonalnego asytora, wezwali taksówkę, mogli się dowiedzieć, że część korporacji taksówkowych wyposażała kierowców w kable pozwalające na podłączenie się do akumulatora taksówki i uruchomienie auta. W dużych miastach to koszt około 30 zł, a w mniejszych – około 20 zł. To jednak alternatywa tylko przy prostych przypadkach. Gdy np. zamarznie olej napędowy, trzeba wzywać pomoc, która zaholuje auto do warsztatu. Przy czym okazuje się, że zgodnie z polską normą olej napędowy może zamarznąć w temperaturze poniżej -20 stopni C.

– Zamarznienie paliwa nie mieści się w pojęciu awarii i nie jest objęte zakresem ubezpieczenia – mówi Krzysztof Kipert z PZU.

W takim wypadku można skorzystać z usług PZU Pomoc, ale trzeba będzie za nią zapłacić.

– Zamarznienie uznajemy za awarię i udzielamy pomocy w ramach polisy – mówi Grzegorz Blachowski z Ergo Hestii.

## Ważne miejsce zamieszkania

Część klientów przekonała się też w czasie mrozów, że nie wszystkie warianty assistance dają prawo do uzyskania pomocy w razie awarii pod domem. Na przykład w pakiecie assistance Warty wariant standardowy zadziała dopiero w odległości większej niż 25 km od miejsca zamieszkania ubezpieczonego. Dopiero w tzw. wariantcie złotym, czyli najszerszym, pomoc zadziała również pod domem. Podobnie jest też w Aviva Direct, gdzie są trzy warianty assistance, a tylko w maksymalnym pomoc jest udzielana w miejscu zamieszkania. W wariantcie rozszerzonym usługa jest świadczona tylko w razie awarii w odległości większej niż 40 km od miejscowości wskazanej we wniosku jako miejsce parkowania pojazdu w nocy.

Łatwo zmienić pakiet na szerszy.

– Wystarczy, że klient zadzwoni do centrum telefonicznego i zadeklaruje taką chęć – mówi Bohdan Białorucki z Aviva Direct.

Dodaje, że w przypadku zmiany wariantu z podstawowego na rozszerzony dodatkowa składka wyniesie zwykle kilkadziesiąt złotych, zaś w przy-

## Warunki pomocy w razie kłopotów z autem

Jak walczyć z zimą

**1** od 30 do 190 zł rocznie

tylko rocznie trzeba zapłacić za assistance komunikacyjne, jeśli nie jest ono w pakiecie z polisą AC czy OC

**2** 20–30 zł

kosztuje „pożyczenie” prądu od taksówkarza

**3** -20 stopni C

temperatura, poniżej której niektóre towarzystwa nie uznają zamarznienia oleju napędowego za awarię

**4** 5–50 km

w takiej odległości od domu zadziałają podstawowe warianty assistance w razie awarii auta

Rys. LR

padku zamiany na maksymalny od stu do stukilkudziesięciu złotych.

Częste jest assistance dodane np. do konta innej polisy. Na przykład w Warcie pakiet Warta Dom Komfort zawiera opcję assistance, która daje m.in. pomoc w razie awarii samochodu pod domem. Podobny przywilej mają posiadacze cobrandowej kredytowej karty Samochodowej Aliona i Link4.

Niestety, w przypadku assistance dołączanego do produktów bankowych takie zapisy nie są regułą, bo już np. pakiet dołączany do eurokonta banku Pekao zawiera zapis, że ochrona nie obejmuje przypadków polegających wyłącznie na awarii akumulatora, a zaczyna

działać w odległości przynajmniej 5 km od miejsca zamieszkania.

Ci, których kłopoty z uruchomieniem auta skłonią do zakupu assistance, mogą też skorzystać z pakietów niezależnych pod polis OC i AC komunikacyjnego. Taką ofertę ma PZU, ale też takie firmy, jak Starter czy SOS PZMOT. W zależności od zakresu i okresu ochrony takie samodzielne assistance to koszt rzędu 30–60 zł za roczne pakiety podstawowe lub rozszerzone, np. na miesiąc. Z kolei pełny pakiet kosztuje około 100–190 zł rocznie. Dla porównania, uruchomienie samochodu osoby nieposiadającej assistance w PZU Pomoc kosztuje 190 zł.