

Assistance w komunikacji

Cenę usługi assistance kształtuje jej zakres. Można mieć pomoc: bezpłatną dodaną do ubezpieczenia, kupić za 1 zł podstawowy zakres usług, a wariant rozszerzony może kosztować 100 zł rocznie

A A A



W Polsce systematycznie wzrasta świadomość korzyści, jakie dają usługi pomocowe (assistance) oferowane przez zakłady ubezpieczeń oraz wyspecjalizowane firmy świadczące tego typu pomoc, np.: Europ Assistance Polska sp. z o.o., Elvia Assistance sp. z o.o., Mundial Assistance sp. z o.o., Inter Partner Assistance Polska SA, Pol-Assistance sp. z o.o., Starter sp. z o.o.

Usługi assistance są nadal w naszym kraju kojarzone przede wszystkim z ubezpieczeniami komunikacyjnymi oraz podróżnymi, choć branża usług pomocowych dynamicznie rozwija się w innych dziedzinach.

W naszym kraju PZU jest pionierem usług assistance na rynku ubezpieczeniowym. W 1992 roku, wraz z firmą Elvia Assistance sp. z o.o., rozpoczęto obsługę ubezpieczenia komunikacyjnego Moto-assistance w ruchu zagranicznym. Cztery lata później, we współpracy z GESA Assistance towarzystwo zaproponowało pakiet assistance komunikacyjnego, a w ramach niego m.in.: transport uszkodzonego pojazdu, organizację noclegu w hotelu lub kontynuację transportu (usługi pomocowe powstały w 1959 roku, a ich twórcą była GESA Assistance, obecnie międzynarodowa korporacja z kapitałem AXA, działająca równolegle pod dwoma markami: Inter Partner Assistance i AXA Assistance).

Drugim towarzystwem, które rozpoczęło w Polsce ponad 10 lat temu oferowanie usług pomocowych jest TUIR WARTA (od 1998 roku oferuje produkt Warta Moto-Assistance). Ubezpieczony ma do wyboru trzy warianty produktu: dodawany bezpłatnie do ubezpieczenia komunikacyjnego OC lub AC lub taki, który klient może kupić za dodatkową składkę. Najszerszy zakres usług assistance otrzymuje klient kupujący w towarzystwie ubezpieczenie AC Komfort.

Ubezpieczenia i assistance

W Polsce nadal największą popularnością cieszy się assistance związane z ubezpieczeniami komunikacyjnymi. Od stycznia 2009 roku rozpoczęła działalność specjalistyczna firma świadcząca pełny zakres usług pomocowych - PZU POMOC SA (usługa dostępna nie tylko dla posiadaczy ubezpieczenia komunikacyjnego OC/AC tego towarzystwa, ale także każdej osoby potrzebującej pomocy).

STU Ergo Hestia ma w swojej ofercie Hestia Car Assistance w trzech wariantach :MINI, OPTIMUM, KOMFORT. Oprócz typowych usług interwencyjnych polegających na holowaniu uszkodzonego pojazdu, organizowaniu zakwaterowania lub przejazdu ubezpieczonego, w wariantcie KOMFORT oferta obejmuje również: organizację i pokrycie kosztów parkingu strzeżonego w razie wypadku, organizację oraz pokrycie kosztów odbioru i dostarczenia naprawionego w punkcie obsługi pojazdu do miejsca docelowego podróży lub miejsca zamieszkania.

AXA Ubezpieczenia ma produkty assistance zarówno do ubezpieczenia OC komunikacyjnego, jak i AC. Do ubezpieczenia OC w ramach pakietu dołączany jest wariant assistance BAZA, natomiast do pakietu zawierającego AC dołączany jest dodatkowo wariant assistance MIDI. Są to pakiety integralnie związane z ubezpieczeniem pojazdu. Ponadto w ofercie znajduje się wariant MAXI, który oferowany jest fakultatywnie po opłaceniu dodatkowej składki oraz wariant EUROPA związany z rozszerzeniem zakresu ubezpieczenia AC na terytorium Europy. Możliwe usługi to m.in.: pokrycie kosztów dojazdu ubezpieczonego lub osoby przez niego upoważnionej pociągiem w wagonie I klasy lub samolotem; zorganizowanie i opłacenie, pomoc administracyjną w razie kradzieży pojazdu lub utraty dokumentów poza granicami kraju; pokrycie kosztów transportu zwłok lub prochów do Polski.

Benefia TU SA Vienna Insurance Group oferuje ubezpieczenie assistance komunikacyjne, które jest sprzedawana w pakiecie razem z OC/AC/NNW, ale klienci mogą je kupić także osobno.

Oferta w systemie direct

Link4 TU od 2005 roku ma w ofercie produkty typu assistance, z których mogą skorzystać ubezpieczeni. Pierwszy, dodawany automatycznie do polisy OC lub OC/AC, to Program Pomocy. Drugi to Auto Assistance 24 dostępny w dwóch wariantach: Kraj Pomoc 24 (dla kierowców poruszających się po terenie RP) oraz Europa Pomoc 24 (dla kierowców wyruszających w podróż po Europie z wyłączeniem RP, Albanii i krajów byłego ZSRR - z wyjątkiem Litwy, Łotwy i Estonii oraz byłej Jugosławii - z wyjątkiem Chorwacji i Słowenii). Produkty Auto Assistance 24 są oddzielnie dołączane do OC lub OC/AC. Assistance Kraj Pomoc 24 integralnie występuje w pakietach: Nowy+, Zniżka za zniżkę oraz 4+. Wyróżnikiem produktów assistance oferowanych przez Link4 jest brak limitu kilometrów w razie awarii czy zatrzaśnięcia kluczyków. Towarzystwo udziela pomocy także pod domem, w garażu itd.

Przykłady usług pomocowych świadczonych przez towarzystwo, m.in.: odwiedziny krewnego w szpitalu, repatriacja pasażerów lub zapewnienie kierowcy zastępczego, pomoc prawna – udział adwokata organizowany w sytuacji, gdy w związku z wypadkiem samochodu wskazanego w polisie ubezpieczeniowej przeciwko kierowcy tego samochodu wszczęto postępowanie sądowe; udzielenie zaliczki na poczet kaucji lub grzywny do wysokości 2 tys. euro w sytuacji, gdy w związku z wypadkiem samochodu kierowca tego pojazdu został pozbawiony wolności prawomocnym orzeczeniem.

BRE Ubezpieczenia TU oferuje ubezpieczenie assistance do ubezpieczeń samochodowych od ponad

dwóch lat. Większość osób kupujących tego typu ubezpieczenie decyduje się również na pakiet assistance. Każdy kupujący ubezpieczenie komunikacyjne OC, AC mDirect dostępne w mBanku oraz MultiDirect w MultiBanku ma możliwość wyboru ubezpieczenia assistance w jednym z czterech wariantów. Najszerszy zakres ma pakiet Super.

Aviva Direct od początku działalności oferuje ubezpieczenie assistance w trzech wariantach: podstawowym, rozszerzonym, maksymalnym. Produkt w wariantach podstawowym klienci otrzymują bez dodatkowej składki, kupując w CU Direct ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych lub autocasco. Oferta assistance w CU Direct zawiera m.in.: złomowanie pojazdu; pomoc tłumacza w zakresie języka angielskiego, niemieckiego, francuskiego i rosyjskiego; usługę kierowcy zastępczego; pomoc medyczną, w ramach której ubezpieczyciel pokrywa koszty hospitalizacji oraz transportu sanitarnego kierowcy lub pasażerów, transport zwłok (najszerszy zakres usług zawiera wariant maksymalny (więcej - patrz ramka).

Ile kosztuje dodatkowy komfort

Podczas porównywania zakresu ubezpieczenia warto zwrócić uwagę na zakres zdarzeń, jakie obejmuje bezpłatne assistance oferowane do OC komunikacyjnego. Niektórzy ubezpieczyciele pomagają tylko w razie zderzenia pojazdów. Nie objęte są inne zdarzenia, takie jak wypadki z udziałem dzikiej zwierzyny czy działania osób trzecich. Definicja zdarzenia często ogranicza ochronę ubezpieczeniową bardziej niż wyłączenia, dlatego m.in. TUIR WARTA dąży do modelu all risks. W TUIR WARTA standardowy zakres assistance klient otrzymuje bezpłatnie do ubezpieczenia komunikacyjnego OC i AC. W tym zakresie najważniejsze jest świadczenie holowania pojazdu ubezpieczonego, jak również poszkodowanego w razie wypadku. Dodatkową ochronę w razie awarii oraz możliwość wynajmu pojazdu zastępczego w razie wypadku lub kradzieży klient może dokupić za 54 zł rocznie.

Ubezpieczenie assistance stanowi ofertę dodatkowych usług i świadczeń dostępnych dla właścicieli pojazdów zawierających w UNIQA TU ubezpieczenie Auto Casco. Bezpłatne usługi pomocowe, od marca 2003 roku, na terenie Polski i Europy otrzymują właściciele pojazdów posiadający pojazdy osobowe, ciężarowo-osobowe, ciężarowe do 3,5 ton dopuszczalnej masy całkowitej, o okresie eksploatacji do 10 lat.

Cenę usługi assistance w dużej mierze kształtuje jej zakres. Car Assistance w STU Ergo Hestii można nabyć za 1 zł w podstawowym zakresie usług (wariant MINI i OPTIMUM), natomiast wariant KOMFORT kosztuje 100 zł rocznie.

PZU POMOC SA gwarantuje zakres usług zarezerwowany do niedawna tylko dla samochodów nowych - objętych ochroną producentów samochodowych. Posiadacz samochodu osobowego i polisy OC zawartej w towarzystwie może kupić kompleksową usługę assistance za 74 zł. Jeszcze niższą składkę - tylko 49 zł rocznie - zapłacą osoby, które wybrały OC i AC w PZU.

Najtańszy pakiet Assistance BRE Ubezpieczenia oferuje już od 10,80 zł rocznie. Klient sam dokonuje wyboru wariantu ubezpieczenia dopasowując zakres do swoich potrzeb.

Sprzedawany przez Benefia TU SA Vienna Insurance Group produkt Assistance Plus w sprzedaży razem z pakietem OC/AC/NNW kosztuje 85 zł, sprzedawany oddzielnie kosztuje 120 zł.

W CU Direct koszt ubezpieczenia assistance jest zróżnicowany w zależności od wariantu tego ubezpieczenia i kosztuje w wariantach podstawowym - gratis; rozszerzonym - 60 zł; maksymalnym

- 115 zł (rocznie).

Link4 TU oferuje Ast Program Pomocy – bezpłatnie; Ast Kraj Pomoc kosztuje 89 zł (rocznie); Ast Europa - roczne 195 zł. Natomiast na 60 dni - 150 zł, 30 dni - 120 zł, a na 15 dni – 100 zł.

Assistance w polityce Unii

Działania firm asystenckich wpisują się w politykę Unii Europejskiej, która od lat prowadzi programy zmierzające do zwiększenia bezpieczeństwa na drogach. Od 2010 roku wszystkie nowe samochody sprzedawane w krajach Wspólnoty są obowiązkowo wyposażone w urządzenia automatycznie powiadamiające Centrum Alarmowe o kolizji. Wraz z informacją o zdarzeniu będą przekazywane dane dotyczące lokalizacji.

„Obecnie centra alarmowe nie są w żaden sposób powiązane z systemami ubezpieczycieli, ani firmami zapewniającymi usługi assistance. Obowiązkowe wyposażenie aut w urządzenia automatycznie powiadamiające Centrum Alarmowe o kolizji pomoże w procesie ustalania okoliczności szkody, gdyż część z tych urządzeń spełniać będzie rolę podobną do samolotowych „czarnych skrzynek”. Potencjał takiego rozwiązania jest duży i na pewno prace (nie tylko w firmach ubezpieczeniowych) zintensyfikują się w najbliższych latach. Ze względu na swoją specyfikę ubezpieczyciele działający w systemie direct będą szczególnie zainteresowani zastosowaniem takich rozwiązań” – stwierdziła Elżbieta Wójcik, wiceprezes AvivaTUO, odpowiedzialna za Aviva Direct.