

## Dobre praktyki w assistance według Europ Assistance

(Europ Assistance, PIU, ZBP)

Europ Assistance opracowała Zasady Dobrych Praktyk Assistance. Organami doradczymi były: Centrum Etyki Biznesu Akademii Leona Koźmińskiego, Polska Izba Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich (zobacz: [cały dokument](#)). Dokument określa reguły postępowania firmy assistance w stosunku do klienta indywidualnego, partnera biznesowego, firm podwykonawczych, konkurencji i mediów.

Normy postępowania w

stosunku do klienta odnoszą się głównie do poszanowania jego godności osobistej oraz ochrony danych osobowych. Firma assistance przyjmująca Zasady Dobrych Praktyk Assistance zobowiązuje się do udzielania pomocy natychmiastowo, skutecznie oraz z dbałością o satysfakcję klienta.

Reguły postępowania w stosunku do współpracujących

partnerów, zarówno klientów biznesowych jak i firm podwykonawczych, odnoszą się do dbałości o ich dobre imię. Ponadto nawiązują do transparentnej komunikacji oraz optymalizacji kosztów usług, z zachowaniem ich wysokiej jakości. Postępowanie w stosunku do konkurencji wyklucza nieuczciwą konkurencję, utrudnianie dostępu do rynku oraz rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

W stosunku do mediów, firma zobowiązuje się do udzielania rzetelnych i obiektywnych informacji. Ponadto, media mogą liczyć na wsparcie w zwiększaniu świadomości assistance. (JW)

Za:

Europ Assistance

**Zasady odnoszą się do postępowania wobec klientów, partnerów, firm podwykonawczych, konkurencji i mediów.**