

## Dobre praktyki w assistance

### Europ Assistance Polska opracowała Zasady Dobrych Praktyk Assistance.

Zasady Dobrych Praktyk Assistance to dokument, który określa reguły postępowania firmy assistance w stosunku do klienta indywidualnego, partnera biznesowego, firm podwykonawczych, konkurencji i mediów.

#### Stworzenie zasad

- W branży ubezpieczeniowej istnieją zarówno Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych jak również opracowana wspólnie ze środowiskiem bankowym Rekomendacja Dobrych Praktyk Bancassurance. Do tej pory nie było jednak dokumentu, który byłby dedykowany organizacji usług assistance. Stworzenie Zasad Dobrych Praktyk Assistance to oczywisty krok, biorąc pod uwagę dynamiczny rozwój tej branży – mówi Małgorzata Knut, Przewodnicząca Zespołu ds. Bancassurance Polskiej Izby Ubezpieczeń

#### Poszanowanie godności

Normy postępowania w stosunku do klienta odnoszą się głównie do poszanowania jego godności osobistej oraz ochrony danych osobowych. Jednocześnie firma assistance przyjmująca Zasady Dobrych Praktyk Assistance

zobowiązuje się do udzielania pomocy natychmiastowo, skutecznie oraz z dbałością o satysfakcję klienta. Europ Assistance Polska odniosła się również do pełnej komunikacji z klientem, rozpatrywania jego wniosków i skarg oraz do równego traktowania klientów. Przy tworzeniu Zasad Dobrych Praktyk Europ Assistance Polska współpracowała z Małgorzatą Knut z Polskiej Izby Ubezpieczeń, Norbertem Jeziolowiczem ze Związku Banków Polskich oraz z prof. dr hab. Wojciechem Gasparskim z Centrum Etyki Biznesu Akademii Leona Koźmińskiego.

„Assistance jako pomoc powinna być nie tylko natychmiastowa, profesjonalna oraz efektywna kosztowa. Na firmach oferujących i realizujących usługi assistance spoczywa znacznie większa odpowiedzialność. Stworzenie Zasad Dobrych Praktyk postrzegamy nie tylko jako nasze zobowiązanie do ich przestrzegania ale również jako nasz wkład w dalsze podnoszenie standardów rynkowych, ich upowszechnianie oraz wzmacnianie profesjonalnych i pełnych zaufania relacji z Klientami i innymi uczestnikami polskiego rynku assistance” – powiedział Prezes Zarządu Europ Assistance Polska Ryszard Grzelak.