

Dobre praktyki w assistance



Europ Assistance Polska opracowała Zasady Dobrych Praktyk Assistance. Organami doradczymi były: Centrum Etyki Biznesu Akademii Leona Koźmińskiego, Polska Izba Ubezpieczeń oraz Związek Banków Polskich.

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

– *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

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.

Reguły postępowania w stosunku do współpracujących partnerów, zarówno klientów biznesowych, jak i firm podwykonawczych, odnoszą się do dbałości o ich dobre imię. Ponadto, Zasady Dobrych Praktyk Assistance nawiązują do transparentnej komunikacji oraz optymalizacji kosztów usług, z zachowaniem ich wysokiej jakości.

Postępowanie w stosunku do konkurencji, określone w Zasadach Dobrych Praktyk Assistance, wyklucza nieuczciwą konkurencję, utrudnianie dostępu do rynku oraz rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

W stosunku do mediów, firma przyjmująca Zasady Dobrych Praktyk Assistance zobowiązuje

się do udzielania rzetelnych i obiektywnych informacji. Ponadto, media mogą liczyć na wsparcie w zwiększaniu świadomości assistance.

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.

Zasady Dobrych Praktyk Assistance zostały po raz pierwszy przedstawione podczas IV Forum Assistance, które odbyło się 18 maja 2010 roku w Warszawie.

– *Assistance jako pomoc powinna być nie tylko natychmiastowa, profesjonalna oraz efektywna kosztowo. 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.*