

Optymalne dopasowanie do potrzeb

Urszula Szwarz – Firmy z sektora MSP stały się jednym z ważniejszych odbiorców produktów ubezpieczeniowych i bankowych.

Według danych Instytutu Badań nad Gospodarką Rynkową mikroprzedsiębiorstwa zatrudniające do dziewięciu pracowników stanowią aż 95 proc. wszystkich firm w Polsce.

Zarówno ubezpieczyciele, banki, jak i firmy **assistance** mają już bogate doświadczenie w obsłudze firm z sektora MSP. Oferty kierowane do małych i średnich firm powinny przede wszystkim uwzględniać ich wielkość i przeciętną strukturę zatrudnienia. Firmy z tego sektora najczęściej zatrudniają pracowników zajmujących się podstawową działalnością firmy, a funkcje administracyjne są

zlecane na zewnątrz. Dlatego też **assistance** gwarantuje nie tylko wsparcie w nagłych sytuacjach, ale także coraz częściej oferuje pomoc specjalistów, na przykład prawnika, czy informatyka. Dodatkowo oferty **assistance** uwzględniać powinny zasoby materialne firmy.

Zgodnie z powyższymi kryteriami przedsiębiorcy chętnie korzystają z programów **assistance**, które, w zależności od ich zakresu, obejmują m.in. in-

terwencję odpowiednich specjalistów w razie awarii sprzętu biurowego czy komputera, wymianę zamków czy wstawienie szyb po włamaniu. Ponadto, Office **Assistance** gwarantuje zorganizowanie ochrony przez profesjonalną firmę, gdy na skutek zdarzenia losowego mienie firmy pozostaje niezabezpieczone, organizację lokalu zastępczego oraz szereg innych usług. Pakiety office **assistance** obejmują również pomoc me-

dyczną dla pracowników w razie nieszczęśliwego wypadku na terenie firmy lub w czasie podróży służbowej.

Poza usługami, których koszty w razie wystąpienia zdarzenia pokrywa ubezpieczyciel, pakiety office **assistance** zapewniają szereg usług informacyjnych, dostępnych w ramach specjalnych infolinii m.in. infolinii prawnej, rekrutacyjnej, medycznej bądź gospodarczej. Jest to ważny i coraz czę-

ściej wykorzystywany element oferty, zwłaszcza w przypadku niewielkich firm, które nie zatrudniają prawnika, specjalisty od podatków czy specjalisty HR. Coraz większą popularnością cieszą się właśnie porady prawnika – według danych **Europ Assistance Polska** za 2010 r. aż 17 proc. wszystkich zgłoszeń w ramach Office **Assistance** to pytania do prawnika.

Autorka jest key account managerem Europ Assistance Polska