

<b>Wiadomości</b>
■ Rynki
■ Gospodarka
■ Finanse osobiste
■ Firma
■ Świat
■ Nowa gospodarka
■ Polityka
■ Emitent - komunikaty ze spółek
■ Po godzinach
■ Archiwum
■ Wyszukiwarka

<b>Najpopularniejsze</b>
Kolejne podwyżki oprocentowania lokat 2011-06-28 10:20
Akcje jastrzębskiego węgla po 135 złotych 2011-06-28 05:48
Kupuj akcje na lato 2011-06-28 14:40
Francuzi chcą skończyć A2 za Chińczyków 2011-06-28 05:50
Rata kredytu we franku jest wyższa od raty kredytu złotowego 2011-06-28 08:00
Raport z rynku nieruchomości: Właściciele spuszczaają z cen 2011-06-28 15:00
Rynki drżą przed głosowaniem w Grecji 2011-06-28 12:52
Grecki parlament otoczony przez protestujących 2011-06-28 16:31
Jak rozpoznać bańkę spekulacyjną? 2011-06-28 06:00
PBG przejmuję większościowe udziały w Rafako 2011-06-28 08:12
Będzie wielki polski gaz 2011-06-28 05:55
40 tys. bezzwrotnej dotacji na własny biznes 2011-06-28 11:53
Analicyści UBS rekomendują "kupuj" dla akcji BGŻ 2011-06-28 12:34
Tam mieszkam: Paryż 2011-06-28 06:00
Ile kosztuje "państwo minimum"? 2011-06-28 06:00

Źródło: [Malwina Wrotniak - Bankier.pl](#)

2011-06-29 06:00

## Home assistance – pomoc dla domu



**Od pękniętej uszczelki po transport ocalałego majątku w bezpieczne miejsce po pożarze – tak szeroka jest dziś oferta *home assistance* - usługa fachowej pomocy, świadczona w razie nagłych domowych awarii.**

Assistance z francuskiego oznacza pomoc i odnosi się do szeroko pojętych usług pomocowych – od ratunku dla kierowców na drodze, po gwarancję opieki w czasie podróży. Home assistance jest wariantem dla domu. Zapewnia przede wszystkim interwencję specjalisty w razie takich nagłych wypadków, jak pęknięta uszczelka, zepsuty sprzęt RTV-AGD czy rabunek, po którym lokal nie nadaje się dłużej do zamieszkania.

### Assistance – jedno słowo, wiele usług

Podobnych awaryjnych sytuacji, w których przydałaby się pomoc fachowca, wymienić można w dziesiątkach. Dlatego zakres usług assistance jest szeroki, co pozwala sprzedawać go w odmiennych wariantach i po różnej cenie. Najbardziej klasyczną usługą home assistance jest natychmiastowa **interwencja specjalisty** - hydraulika, ślusarza, elektryka, dekarza, murarza, malarza, glazurnika, parkieciarza, szklarza, technika urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych i in. Ich pomoc, polegająca na naprawieniu usterki, ma być ratunkiem na wypadek awarii instalacji domowych, zalanego mieszkania, kradzieży z włamaniem, dewastacji, pożaru, upadku drzewa, nadmiernych opadów śniegu i podobnych, nieprzewidzianych zdarzeń. Ubezpieczenie pokrywa wówczas (często do ustalonej kwoty) koszty przyjazdu fachowca i robocizny.



Inną, często świadczoną w ramach assistance domowego usługą jest **zorganizowanie lokalu zastępczego** w sytuacji, kiedy lokal po wypadku (na przykład pożarze czy powodzi) nie nadaje się do dalszego zamieszkania. W jednych ofertach pomoc sprowadza się wtedy do transportu mieszkańców w bezpieczne miejsce, w innych także do rezerwacji dla nich miejsca w hotelu. Sytuacja może wymagać **przewiezienia** pozostałych składników wyposażenia z miejsca zdarzenia do np. przechowalni mebli i taka usługa również mieści się w zakresie assistance. Gdyby do wypadku doszło pod nieobecność właściciela, a majątek w sposób uzasadniony wymagał zabezpieczenia przed utratą albo dalszą szkodą, przyda się z kolei **dozór mienia**. Jeżeli ubezpieczony ulegnie w miejscu zamieszkania wypadkowi albo też zachoruje, w wyniku czego trafi do szpitala, z tytułu assistance może przysługiwać mu organizacja **opieki nad dziećmi** oraz zwierzętami domowymi.

### Pomoc na telefon

Chociaż zakrawa to na absurd, wiele osób, którym z tytułu posiadanej polisy, karty kredytowej czy konta przysługuje prawo do skorzystania z pomocy, nie wyciąga po nią ręki. Ma to związek z błędnym wyobrażeniem o wysiłku, jakiego potrzeba, żeby zorganizować przyobiecane fachowca. Tymczasem funkcjonująca bez zastrzeżeń usługa powinna sprowadzać się do wybrania wskazanego przez instytucję numeru telefonu alarmowego i zgłoszenia problemu. Obowiązkiem przyjmującego zgłoszenie, po potwierdzeniu, że dana usługa przysługuje klientowi, jest wysłanie na miejsce specjalisty, który zaradzi problemowi. Jako jedną z największych zalet assistance

wymienia się szybkie tempo pomocy, dlatego cała procedura powinna zamknąć się w naprawdę krótkim czasie, żeby m.in. zapobiec dalszemu powiększeniu rozmiaru szkód.

**Przykładowe oferty assistance domowego towarzyszącego ubezpieczeniu nieruchomości od ognia i zdarzeń losowych, dla trzyletniego domu położonego w małej miejscowości, zamieszkiwanego przez 4 osoby, o konstrukcji niepalnej**

Firma	Inter	Aviva	Signal Iduna	Europa	Compensa	Uniqa
Produkt	Inter Lokum Wartość odtworzeniowa	Mój Apartament (internet) Wariant podstawowy	Pakiet Dom Wariant Podstawowy	Europa Wariant Rozszerzony	Compensa Rodzina II	Dom Plus Basis
Okres ubezpieczenia	1 rok	1 rok	1 rok	1 rok	1 rok	1 rok
Zakwaterowanie zastępcze	tak	tak	tak	tak	tak	tak
Interwencja fachowca	tak	tak	tak	tak	tak	tak
Koszty wymiany dokumentów	nie	nie	nie	nie	tak	nie
Dozór ocalałego mienia	tak	tak	tak	tak	tak	tak
Transport powrotny ocalałego mienia	tak	tak	tak	nie	tak	tak
Transport osób	tak	tak	tak	tak	tak	tak
Zakwaterowanie w hotelu	tak	nie	tak	tak	tak	tak

Źródło: ubezpieczenia-bankier.pl

Ani więc czas realizacji, ani sama procedura nie jest prawdziwą przeszkodą na drodze do skorzystania z assistance dla domu. O wiele większe ryzyko wiąże się z faktem, że zakupiony pakiet usług assistance nie będzie obejmował pomocy, której akurat pilnie potrzeba. Jak bowiem przystało na ubezpieczenia, za parawanem deklarowanej 'pomocy na każdą okoliczność' kryje się oferta z całkiem pokaźną listą wyjątków. O przypadkach zdarzeń domowych, w obliczu których pomoc nie będzie przysługiwała, ubezpieczyciel zawsze pisze w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

Przede wszystkim – assistance to pomoc w razie awarii, a nie prace konserwacyjne, ani też interwencje po nieprawidłowym użytkowaniu sprzętu. Fachowiec nie przybędzie z odsieczą, jeśli szkoda powstanie w efekcie rażącego niedbalstwa, umyślnego działania lub postępowania mieszkańców pod wpływem alkoholu czy innych używek. Popularnym wyłączeniem odpowiedzialności jest remont, w trakcie którego nadzwyczaj często dochodzi do niespodziewanych zdarzeń. Także przenikanie wód gruntowych czy tąpnięcia związane z okoliczną działalnością górniczą nie okażą się powodem, dla którego pomoc miałaby zostać udzielona. Chociaż wizyta specjalisty i sama naprawa ma szansę być sfinansowana z ubezpieczenia, sprawdzić należy kto ponosi koszty zakupu części zamiennych czy zużytych do naprawy materiałów.

#### Gdzie kupić

Z dorocznego badania przeprowadzanego przez Europ Assistance wynika, że usługę assistance (różnego typu) posiada **28 proc. Polaków**. Statystyki rejestrują jednak tylko głosy świadomych klientów, tymczasem wiele osób nabyło taki produkt, chociaż niekoniecznie zdaje sobie z tego sprawę. Wszystko dlatego, że assistance towarzyszy dziś wielu innym produktom finansowym, a sprzedaż nierzadko odbywa się w dosyć zawaalowany sposób. Najpopularniejszym „partnerem” assistance są ubezpieczenia. Najłatwiej bowiem zachęcić do pomocy dla domu właścicieli nieruchomości, ubezpieczających swoją posiadłość od nieszczęśliwych zdarzeń. Ponieważ ubezpieczenia nieruchomości mają często kompleksowy charakter i chronią jednocześnie od co najmniej kilku różnych zdarzeń, jest tam miejsce również dla usługi assistance, uzupełniającej cały pakiet.

#### Concierge - pełny wymiar assistance



**Concierge**, czyli osobisty asystent, to najbardziej wyrafinowana spośród usług assistance, dostępna również w ramach pomocy dla domu. Gwarantuje spełnienie zgłoszonych telefonicznie próśb ubezpieczonego, nawet jeśli nie mają związku z żadną domową awarią. Prywatny asystent zarezerwuje stolik w restauracji, pomoże zaplanować podróż, doradzi w sprawie prezentu, znajdzie nianię dla dziecka.

Na tym nie koniec. Coraz częściej bowiem obecność assistance notuje się w bankach. Przede wszystkim w związku z kredytami hipotecznymi, gdzie jest dodatkiem do wymaganego ubezpieczenia nieruchomości. Ale żeby nabyć w banku assistance dla domu, czasami wystarczy założenie konta (assistance to dodatek np. do Konta Kapitałowego w Banku BPH) albo karty kredytowej (np. przy Visa Murator w MultiBanku). Zakup assistance wraz z produktem bankowym ma dobre i złe strony. Podczas gdy faktycznie może poratować w potrzebie, może jednocześnie być zbędną usługą, bez której właściwy produkt byłby tańszy.

Malwina Wrotniak, analityk Bankier.pl

Zobacz też:



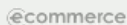

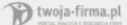

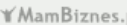

- » [Polisa dla domu - wszystko na ten temat](#)
- » [7 grzechów głównych ubezpieczycieli](#)
- » [Na Bankier.pl polisę zamówisz w kilka minut](#)



Komentarze do artykułu

 Dodaj komentarz

[Mapa serwisu](#) | [Reklama](#) | [Produkty finansowe](#) | [Oferta B2B](#) | [Centrum prasowe](#) | [Praca](#) | [Kontakt](#) |  [RSS](#)

GRUPA BANKIER.PL:        

Korzystanie z portalu oznacza akceptację regulaminu.