

Małym przedsiębiorcom potrzebna pomoc

Firmy często mają duży problem z uporczywymi bolączkami codziennego życia. Mogą je przerzucić na barki ubezpieczyciela



Sylwia Wedziuk

s.wedziuk@pb.pl ☎ 22-333-97-28

Mali przedsiębiorcy zwykle skazani są na samotną walkę z drobnymi problemami, które mogą się zdarzyć na terenie firmy. Nie inwestują bowiem w administratorów nieruchomości ani nie posiadają rozbudowanych działów IT. Aby sobie ułatwić życie, mogą jednak przy zakupie różnych produktów finansowych skorzystać z opcji office assistance.

– Office assistance to niesprecyzowana dokładniej kategoria serwisów, które dotyczą tego, co może się wydarzyć na terenie firmy lub jej pracownikom – tłumaczy Rafał Mrozowski, specjalista ds. marketingu w Mondial Assistance.

Z kolei Paweł Grabarczyk, menedżer linii biznesowej Home & Medical w Inter partner Assistance, wyjaśnia, że jest to pakiet świadczeń z rodziny tzw. home assistance. Został on ukształtowany tak, aby odpowiadał potrzebom przedsiębiorców.

– Zamiast oferować hotel, po szkodziu w mieszkaniu oferujemy lokal zastępczy, w którym możliwe jest kontynuowanie działalności. Zamiast opieki do dzieci można zaoferować pracownika czasowego na zastępstwo – mówi Paweł Grabarczyk.

Wszystko i jeszcze więcej

Taki pakiet usług może mieć bardzo szeroki zakres. Urszula Szwarz, key account mana-

ger w Europ Assistance, wylicza, że office assistance gwarantuje firmie i jej pracownikom pomoc techniczną w sytuacji uszkodzenia mienia, kradzieży z włamaniem lub innego zdarzenia losowego w siedzibie firmy, np. pożaru, wybuchu czy zalania, pomoc medyczną w razie nieszczęśliwego wypadku bądź nagłego zachorowania pracownika przebywającego w firmie lub w podróży służbowej oraz możliwość korzystania z infolinii informacyjnych, m.in. prawnej, rekrutacyjnej czy gospodarczej.

W ramach office assistance można więc liczyć na interwencję specjalistów w przypadku awarii sprzętu biurowego czy komputera, wymianę zamków, wstawienie szyb po włamaniu czy interwencję hydraulika w przypadku zalania biura. Jeśli zostanie uszkodzone mienie firmy, assistance gwarantuje również zorganizowanie profesjonalnej ochrony oraz lokalu zastępczego. Bogatsze wersje tego produktu mogą zapewniać także ochronę życia prywatnego właściciela czy współwłaściciela firmy oraz wybranych, kluczowych pracowników. W takiej wersji dostępne są także usługi pomocy medycznej czy technicznej w domu ubezpieczonego, usługi car assistance (pomoc drogowa), travel assistance w czasie podróży zagranicznej czy concierge (szeroko rozumiana pomoc w organizacji świadczeń na życzenie klienta).

Przy tak bogatej ofercie trzeba pamiętać o wyborze odpowiedniego dla siebie zakresu.

– Warto zwrócić uwagę, czy polisa oferuje usługi assistance przydatne z perspektywy prowadzonej działalności. Nie



Office assistance to niesprecyzowana dokładniej kategoria serwisów, które dotyczą tego, co może się wydarzyć na terenie firmy lub jej pracownikom.

► Rafał Mrozowski
Mondial Assistance

wszystkie firmy będą na przykład korzystały z infolinii w takim samym stopniu jak z pomocy specjalistów od napraw – przestrzega Urszula Szwarz.

Przed wyborem wariantu assistance warto też dokładnie przeanalizować ogólne warunki ubezpieczenia, w szczególności wyłączenia i limity ustalone w ramach poszczególnych pakietów.

Trzeba dobrze wybrać

Pakiety office assistance zwykle są dołączane do innych produktów – ubezpieczeń, firmowych rachunków bankowych czy kart, a także kredytów.

– Nie spotkałem się jeszcze z sytuacją, aby występował on w formule czystej – mówi Rafał Mrozowski.

Dodaje, że dystrybutorzy office assistance to najczęściej ubezpieczyciele i banki, które posiadają ofertę specjalnie dedykowaną dla sektora MSP. Zdaniem Pawła Grabarczyka, brak sprzedaży swobodnej (stand alone) wynika z obawy ubezpieczycieli, którzy nie mając danych historycznych, starają się uniknąć wysokiej szkodowości.

– Obawiają się, że produkt samodzielny zakupiony zostanie przez przedsiębiorców, którzy doświadczyli już szkód i w swojej ocenie widzą wyraźną korzyść i pewność zwrotu z inwestycji w ubezpieczenie assistance. Ubezpieczyciele, chcąc uniknąć wysokiej szkodowości, musieliby żądać wysokich składek, a te mogłyby się okazać zaporowymi – tłumaczy Paweł Grabarczyk.

Cenę za office assistance trudno określić. Zależy ona od bardzo wielu czynni-

ków – m.in. dla jakiego klienta jest dostarczany produkt, jaki ma zakres, w jaki sposób jest dystrybuowany. Opłata jest jednak niewielka, jak twierdzą ubezpieczyciele, albo taki pakiet usług dołączany jest bezpłatnie, jako element przewagi konkurencyjnej.

Rafał Mrozowski jest zdania, że obecnie office assistance to głównie wisienka na torcie, ale w przyszłości jego los będzie podobny do assistance komunikacyjnego, które funkcjonuje już jako samodzielny produkt.

– Klienci szybko przyzwyczajają się do usług assistance, bo rozwiązuje codzienne i uporczywe problemy. Dobrze mieć kogoś, komu problemy te można po prostu przenieść – mówi Rafał Mrozowski.

Najważniejsza jest informacja

► Dla niewielkich firm, które zlecają funkcje administracyjne na zewnątrz, nie zatrudniają prawnika, specjalisty od podatków czy specjalisty HR, w przypadku office assistance istotne jest, czy taki pakiet zawiera również usługi informacyjne. W skład pakietów informacyjnych wchodzi zazwyczaj infolinia: gospodarcza, rekrutacyjna, medyczna i prawna, z czego ta ostatnia jest najchętniej wykorzystywana przez przedsiębiorców. W ramach infolinii prawnej klienci mogą skorzystać z porady prawnej, telefonicznej konsultacji sprawy z dyżurującym prawnikiem, a nawet otrzymać drogą elektroniczną wzory dokumentów.