

INFORMACJA PRASOWA

Warszawa, 17.11.2003

ZAWARTOŚĆ:

- I. ASSISTANCE SAMOCHODOWY – BRAK WYSTARCZAJĄCEJ WIEDZY WŚRÓD KIEROWCÓW
- II. ASSISTANCE ZIMĄ – WAŻNA RZECZ: AKUMULATOR I FRANSZYZA
- III. PRZYCZYNY INTERWENCJI ASSISTANCE – PODSUMOWANIE ROKU 2003

I. ASSISTANCE SAMOCHODOWY – BRAK WYSTARCZAJĄCEJ WIEDZY WŚRÓD KIEROWCÓW

Wielu kierowców posiada assistance samochodowy nie tylko podczas gwarancji, kiedy to assistance zapewnia producent pojazdu, ale również w pakiecie ubezpieczenia. Problem polega jednak na tym, że **niewielu pamięta o tym** w razie potrzeby, nie mówiąc już o **świadomości przysługujących im świadczeń**. Niewielu wie także, jak należy postępować, gdy zajdzie konieczność skorzystania z usług assistance.

Jak wynika z badań przeprowadzonych przez Europ Assistance Polska, taka sytuacja wynika zwykle z **niedostatecznej informacji na temat assistance**, którą klienci otrzymują od swoich ubezpieczycieli – wielu agentów nie informuje o świadczeniach assistance w ogóle, lub też udziela niepełnych wyjaśnień dotyczących funkcjonowania programów. W efekcie tego **w Polsce odsetek interwencji assistance jest znacznie niższy niż w krajach Europy Zachodniej**, mniej klientów decyduje się także na zakup pakietów assistance obejmujących pełniejszy zakres świadczeń.

Wychodząc naprzeciw tym problemom, **Europ Assistance Polska** – filia międzynarodowego holdingu, który 40 lat temu stworzył assistance na świecie – postanowiła przygotować dla Państwa krótki **poradnik dotyczący assistance samochodowego**.

1. O CZYM NALEŻY PAMIĘTAĆ?

Każdy kierowca, który ubezpiecza swój samochód, powinien pamiętać o:

- **sprawdzeniu, czy** zakupiona przez niego polisa ubezpieczeniowa **posiada gratisowy pakiet assistance**, jeśli tak – o **zanotowaniu** lub zapisaniu w telefonie komórkowym **numeru do centrum alarmowego**,
- **dokładnym zapoznaniu się z Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia** assistance, ze szczególnym zwróceniem uwagi na **zakres terytorialny** ochrony (w pakietach bezskładkowo włączanych do polisy AC zwykle jest on ograniczony do Polski), **zakres przysługujących świadczeń** oraz **wyłączenia odpowiedzialności** zakładu ubezpieczeń,
- **sprawdzeniu, czy istnieje możliwość wykupienia dodatkowej polisy assistance**, zawierającej szerszy zakres ochrony i świadczeń.

2. ZAKRES OCHRONY I ŚWIADCZENIA ASSISTANCE

Idea assistance samochodowego polega na niesieniu pomocy na drodze przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku. Obejmuje zwykle takie **zdarzenia** jak:

- **wypadek**
- **awaria**
- **wyładowanie akumulatora**
- **zatrzaśnięcie kluczyków**
- **brak/ niewłaściwe paliwo**
- **przebita opona**

Należy pamiętać, że świadczenia należne klientom posiadającym polisy assistance zwykle nie ograniczają się tylko i wyłącznie do **usprawnienia na drodze** lub **holowania pojazdu z miejsca zdarzenia do autoryzowanej stacji obsługi**. Niewielu

kierowców zdaje sobie sprawę, że jeśli ich samochód nie może być naprawiony tego samego dnia, z reguły przysługuje im jedno ze świadczeń dodatkowych: **samochód zastępczy, zakwaterowanie w hotelu** (podczas pobytu w trasie, dla wszystkich pasażerów znajdujących się w pojeździe w momencie zdarzenia) lub **kontynuacja podróży do miejsca docelowego**. „Jeżeli wracamy samochodem z rodziną, tego rodzaju usługi są po prostu nieocenione – mimo awarii pojazdu nie narażamy naszych bliskich na niepotrzebne perturbacje, co zwłaszcza zimą może być nieprzyjemne” – mówi Przemysław Kowalewski, dyrektor handlowy Europ Assistance Polska. Ci, którzy posiadają polisy assistance organizowanego przez Europ Assistance, mogą także liczyć na **zorganizowanie i pokrycie kosztów odbioru pojazdu po naprawie** (jeśli np. klient mieszka w Warszawie, a samochód został zaholowany do ASO w Szczecinie, gdyż pod Szczecinem miało miejsce zdarzenie wymagające interwencji). W razie potrzeby Europ Assistance podejmuje się również **organizacji i pokrycia kosztów parkowania samochodu na parkingu strzeżonym** (np. podczas oczekiwania na miejsce w autoryzowanym serwisie), a także **legalnego złomowania pojazdu**.

Warto wiedzieć także, że świadczenia assistance nie muszą ograniczać się tylko do Polski, ale mogą obejmować także **wszystkie kraje znajdujące się w Systemie Zielonej Karty**. Kierowcy, którym za granicą przytrafiają się problemy objęte zakresem ochrony, mogą liczyć wówczas na **zaliczkę gotówkową** na pokrycie kosztów naprawy i **dostawę części zamiennych** niezbędnych do naprawienia pojazdu.

Dobrze pamiętać ponadto, że obok świadczeń technicznych programy assistance samochodowego mogą także zawierać **usługi medyczne**, np. **transport poszkodowanego w wypadku do szpitala**, a następnie **ze szpitala do domu**, a także **repatricję medyczną do kraju**. Większość programów assistance upoważnia także klientów do skorzystania z **serwisów informacyjnych** dotyczących m.in. warunków na drogach, możliwości przejazdu określonymi trasami, pogody w danej części Polski czy Europy.

II. ASSISTANCE ZIMĄ – WAŻNA RZECZ: AKUMULATOR I FRANSZYZA

Jak wynika z danych zarejestrowanych przez Centrum Alarmowe Europ Assistance Polska, około **20% wszystkich zgłoszeń dotyczy awarii akumulatora i instalacji elektrycznej**. Problem ten nasila się zwłaszcza zimą; **przy spadku temperatury poniżej -10°C liczba interwencji dotyczących akumulatora wzrasta pięciokrotnie, przy temperaturze niższej niż -17 °C – aż dwunastokrotnie**.

Istotną kwestią dotyczącą problemów z akumulatorem jest istnienie franszyzy kilometrowej na awarie. Jest to określona w warunkach ubezpieczenia **odległość od miejsca zamieszkania klienta, dopiero powyżej której ubezpieczonemu przysługują świadczenia assistance**. W praktyce ograniczenie takie oznacza, że w przypadku awarii akumulatora, co zimą zwykle ma miejsce nad ranem tuż pod domem klienta, nie może on liczyć na pomoc assistance – jest pozostawiony samemu sobie lub proponuje mu się płatną pomoc.

Poniższa tabela ukazuje franszyzy kilometrowe na awarie akumulatora w wybranych towarzystwach ubezpieczeniowych, w pakietach assistance bezskładkowo włączanych do polis auto casco.

FRANSZYZY KILOMETROWE NA AWARIĘ AKUMULATORA W PAKIETACH ASSISTANCE BEZSKŁADKOWO WŁĄCZANYCH DO POLIS AUTO CASCO

Towarzystwo Ubezpieczeniowe	Firma assistance	Nazwa programu	Awaria akumulatora
PZU	Polski Związek Motorowy	Assistance Polska	50 km
Warta	Axa Assistance	Warta Moto – Assistance, wariant S1	Świadczenia nie przysługują
Ergo Hestia	Europ Assistance	Hestia Car Assistance	0 km
Samopomoc	Brak pakietów assistance w ofercie towarzystwa		
Allianz	Elvia	Car Assistance	30 km
Uniqa	Axa Assistance	Auto Plus 24 Service	25 km
Tryg	Pakiet assistance za dodatkową opłatą (29 PLN)		
PTU	Brak pakietów assistance w ofercie towarzystwa		
Compensa	Europ Assistance	Compensa Car Assistance – BAZA	Świadczenia nie przysługują
		Compensa Car Assistance – TOP	0 km

Z punktu widzenia klienta ważne jest, by nie istniała franszyza kilometrowa na zdarzenia takie jak awaria akumulatora, zwykle mające miejsce w samym miejscu zamieszkania.

Kupując polisę assistance (bądź ciesząc się z tej otrzymanej bezpłatnie do ubezpieczenia AC) należy więc pamiętać o istnieniu franszyzy kilometrowej. Może bowiem okazać się, że pomoc w przypadku wyładowanego akumulatora przysługuje klientowi dopiero w pewnej odległości od miejsca zamieszkania (zazwyczaj określonej limitem kilometrów, ale także np. podziałem administracyjnym danej miejscowości). Jeżeli tak jest, pozostaje liczyć tylko na pomoc sąsiadów lub taksówkarza, który za opłatą przyjedzie, by uruchomić rozładowany akumulator. „**Na Zachodzie takie usługi są świadczone przez firmy assistance, bez względu na odległość od miejsca zamieszkania klienta**” – komentuje Przemysław Kowalewski, dyrektor handlowy Europ Assistance Polska. – „**W tym kierunku zapewne będzie także zmierzać ewolucja polskiego rynku assistance samochodowego**”.

III. PRZYCZYNY INTERWENCJI ASSISTANCE – PODSUMOWANIE ROKU 2003

Poniższe **statystyki**, uzyskane przez Centrum Alarmowe **Europ Assistance** od początku 2003 roku, pozwalają zwrócić uwagę na te **elementy samochodów, które w praktyce zawodzą najczęściej**. Jak wynika z doświadczenia firmy:

- ponad połowa wszystkich interwencji dotyczyła problemów z **akumulatorem lub silnikiem**,
- w nieco ponad **7%** zgłoszeń przyczyną awarii była **elektryka samochodu**,
- prawie **5%** spraw dotyczyło awarii **skrzyni biegów**,
- w blisko **3%** zgłoszeń **Europ Assistance** interweniowało z powodu uszkodzenia **opony**,
- ponad **2%** klientów zgłaszało problemy z **układem chłodzenia**, zaś ponad **1%** - z **układem hamulcowym**,
- około **2%** klientów zwróciło się do **Europ Assistance** z powodu **kradzieży częściowej** (obejmującej także włamanie do samochodu),
-

Warto podkreślić także, że – niestety – ponad **20%** zgłoszeń do Europ Assistance dotyczyło **wypadków drogowych**.

„**W miesiącach zimowych, zwłaszcza grudniu i styczniu, liczba zgłoszeń do Europ Assistance awarii i wypadków drogowych wzrasta niemal dwukrotnie w porównaniu z pozostałymi miesiącami roku**” – twierdzi Przemysław Kowalewski, dyrektor handlowy Europ Assistance Polska.

INFORMACJE NA TEMAT EUROP ASSISTANCE:

Europ Assistance, założyciel i lider branży assistance od 40 lat, świadczy usługi swoim klientom w trzech głównych zakresach: pomocy w razie problemów z samochodem, zdrowiem oraz domem czy mieszkaniem. Dziś Grupa obejmuje swoim zasięgiem działania 208 krajów, zatrudniając ponad 3.300 ludzi w 32 firmach na całym świecie. W Polsce klienci indywidualni mogą korzystać z oferty Europ Assistance wyłącznie w ramach oferty firm i instytucji, z którymi Europ Assistance Polska zawarła umowę o świadczenie usług. Więcej informacji: www.europ-assistance.pl

KONTAKT:

Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
Przemysław Kowalewski

ul. Domaniewska 41 (budynek "TAURUS")
02-672 Warszawa
tel.: (+48 22) 874 34 75
fax: (+48 22) 874 34 85
email: Przemek_Kowalewski@europ-assistance.com.pl

News 2 Use
Malwina Kiepiel
email: m.kiepiel@news2use.pl
tel. +48.601 70 80 90

Europ Assistance (Polska) Sp z o.o. • Dyrekcja Handlowa
ul. Domaniewska 41, budynek TAURUS, PL 02-672 Warszawa • Tel. : (+48) 22. 874 34 75 • Fax : (+48) 22. 874 34 85 • www.europ-assistance.pl