

## INFORMACJA PRASOWA

Warszawa, 15.12.2003

### ASSISTANCE DOMOWY – UBEZPIECZENIA BLIŻEJ CIEBIE

*Co zrobić, gdy wracając do domu zastajemy uszkodzony zamek w drzwiach? Co zrobić, gdy będąc poza domem otrzymujemy informację, że miało miejsce włamanie do naszego mieszkania? Co zrobić, gdy zalewa nam mieszkanie?*

Kiedyś w takiej sytuacji z problemami trzeba było radzić sobie samemu, ubezpieczyciel natomiast wypłacał odszkodowanie jakiś czas po zdarzeniu. Dziś jest inaczej – towarzystwo ubezpieczeniowe natychmiast udzieli Ci pomocy, ponieważ współpracuje z wyspecjalizowaną firmą świadczącą usługi assistance.

Wielu Polaków posiada ubezpieczenie domu lub mieszkania. Problem polega jednak na tym, że **bardzo nieliczni zdają sobie sprawę, że wykupując polisę ubezpieczeniową zostali jednocześnie uprawnieni do korzystania z bezpłatnych usług assistance** – zawsze wtedy, gdy zajdzie taka potrzeba. Świadczenia takie, oferowane przez większość liczących się na polskim rynku towarzystw ubezpieczeniowych, przysługują np. **2,5 milionom rodzin, które ubezpieczyły dom lub mieszkanie w największym towarzystwie ubezpieczeniowym w Polsce - PZU S.A.** Do tej liczby dochodzą jeszcze klienci m.in. Warty, Egro Hestii, Allianz, Compensy, Generali i Commercial Union. „Towarzystwa chętnie włączają assistance domowy do swoich polis, chcąc w ten sposób być bliżej swoich klientów oraz oferować im coraz więcej usług. Dzięki temu są do ich dyspozycji przez 24h na dobę” – komentuje Przemysław Kowalewski, dyrektor handlowy Europ Assistance Polska.

### ŚWIADCZENIA – SPRAWDŹ, MOŻE CI PRZYSŁUGUJĄ!

Świadczenia assistance przysługują tym wszystkim, którzy wykupili polisy ubezpieczeniowe w wiodących, wymienionych powyżej, towarzystwach ubezpieczeniowych działających na polskim rynku. Poniższa tabela przedstawia ubezpieczycieli wraz z ich dostawcami usług assistance domowego oraz numerami telefonów, pod które należy dzwonić, aby skorzystać ze świadczeń.

#### Assistance domowy w ofercie wiodących towarzystw ubezpieczeniowych w Polsce

Towarzystwo Ubezpieczeniowe	Nazwa ubezpieczenia mieszkania lub domu, do którego <b>BEZPŁATNIE włączony jest assistance</b>	Dostawca usług assistance domowego	Telefony alarmowe
PZU	Ubezpieczenie mieszkania, ubezpieczenie budynków i lokali mieszkalnych, Bezpieczny Dom	Europ Assistance	(22) 5 704 717, 0 800 407 640
Warta	Warta Dom Serwis	Axa Assistance	0 800 311 311
Ergo Hestia*	Pakiet Hestia 7	Europ Assistance	0 801 107 107
Allianz Polska	Wszystko co w domu	Elvia	(22) 5 222 522
Samopomoc	-	Brak	-
Uniqa	-	Brak	-
Tryg Polska	-	Brak	-
Filar	-	Brak	-
PTU	-	Brak	-
Compensa	Ubezpieczenie rodzinne	Europ Assistance	(22) 5 704 709, 0 800 111 218
FIAT UM	-	brak	-
Generali	Lew Domownik	Europ Assistance	(22) 874 56 54
Commercial Union Polska	Locum Rezydencja	Europ Assistance	(22) 5 704 714, 0 800 245 880

## POSIADAM ASSISTANCE – ALE NA CZYM TO POLEGA?

Idea assistance domowego polega na zorganizowaniu dla klienta **realnej, bezpłatnej pomocy, w możliwie najkrótszym czasie**<sup>1</sup>. Programy assistance domowego dostępne na polskim rynku zwykle przewidują pomoc w przypadku:

- awarii mającej miejsce w domu lub mieszkaniu ubezpieczonego (np. zalanie, wybita szyba, zniszczone zamki w drzwiach itp.),
- zdarzenia, w wyniku którego dom lub mieszkanie ubezpieczonego nie nadają się do zamieszkania (np. pożar),
- nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, które nastąpiły w domu lub mieszkaniu ubezpieczonego.

Jeżeli zaistnieje jedno z powyższych zdarzeń, **wystarczy zadzwonić pod numer Centrum Alarmowego wskazany na polisie ubezpieczeniowej oraz w powyższej tabeli**. W ciągu kilku sekund telefon odbierze profesjonalny koordynator, który zidentyfikuje problem klienta oraz zajmie się zorganizowaniem odpowiedniej pomocy. Najczęściej jest to przysłanie na miejsce zdarzenia specjalisty – ślusarza, hydraulika, szklarza (większość spraw assistance domowego dotyczy tego rodzaju interwencji), ale w razie potrzeby można liczyć także na zorganizowanie transportu medycznego, opieki nad dziećmi, pomoc w domu, dowóz leków i żywności itp. **Szczegółowy zakres świadczeń** assistance domowego dostępnych na polskim rynku obrazuje **tabela na następnym stronie**. W razie jakichkolwiek wątpliwości warto **skontaktować się z agentem ubezpieczeniowym** lub **zadzwonić bezpośrednio do Centrum Alarmowego**, które udzieli wszelkich informacji dotyczących zasad funkcjonowania danego programu oraz świadczeń przysługujących klientowi.

## WIELE PROBLEMÓW – JEDNO ROZWIĄZANIE

„Obok pomocy w jednym, konkretnym zdarzeniu, z którym zwraca się do nas klient, **troszczymy się także o inne sprawy z tego zdarzenia wynikające**” – mówi Przemysław Kowalewski, dyrektor handlowy Europ Assistance Polska. – „Jeśli np. ktoś zadzwonił się do nas z prośbą o zorganizowanie transportu medycznego do szpitala, a na czas hospitalizacji nie ma nikogo, kto zaopiekowałby się jego dziećmi lub zwierzętami, zapewniamy także tego rodzaju usługi, zaś po powrocie ze szpitala organizujemy bezpłatną pomoc pielęgniarki, dowóz leków i żywności do domu. W ten sposób staramy się zminimalizować stres i trudności wynikające z nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku, któremu uległ ubezpieczony, tak, aby mógł się skupić tylko i wyłącznie na rekonwalescencji.”

### 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 zawarł umowę o świadczenie usług.

Więcej informacji: [www.europ-assistance.pl](http://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](mailto:Przemek.Kowalewski@europ-assistance.com.pl)

**News 2 Use**

**Malwina Kiepiel**

email: [m.kiepiel@news2use.pl](mailto:m.kiepiel@news2use.pl)

tel. +48.601 70 80 90

<sup>1</sup> Zgodnie ze statystykami wygenerowanymi przez Europ Assistance Polska, średni **czas dotarcia pomocy do klienta wynosi do 30 minut**.

**Świadczenia przysługujące klientom w ramach programów assistance domowego dostępnych na polskim rynku – porównanie**

Świadczenia assistance	PZU	Warta	Hestia	Allianz	Compensa	Generali	CU
Interwencja specjalisty (ślusarza, hydraulika, szklarza itp.)	+	+	+	+	+	+	+
Telefoniczna pomoc lekarska	+						
Domowa wizyta lekarza	+	+		+			+
Domowa wizyta pielęgniarki	+	+		+			+
Transport medyczny do szpitala	+	+		+			+
Transport medyczny ze szpitala do domu	+	+		+			+
Przewóz dzieci *	+	+		+			+
Przewóz osoby do opieki nad dziećmi *	+	+		+			+
Przewóz osoby do opieki nad osobami niesamodzielnymi*	+	+		+			+
Opieka nad osobami niesamodzielnymi lub dziećmi *	+	+		+			+
Opieka nad zwierzętami domowymi/ transport zwierząt	+	+		+			
Organizacja pomocy domowej		+		+	+		+
Dowóz leków, żywności itp.	+	+		+			+
Zakwaterowanie w hotelu	+	+	+	+	+		
Transport osób do hotelu lub osoby bliskiej (wraz z transportem powrotnym)	+	+	+	+	+		+
Transport mienia	+	+	+	+			+
Dozór mienia	+	+	+	+	+	+	+
Transport do domu, jeśli obecność ubezpieczonego jest w nim niezbędna	+	+	+	+			+
Powrót ubezpieczonego po pozostawiony pojazd, jeśli powrót do domu był niezbędny				+			
Pomoc w organizacji przeprowadzki						+	
Pomoc w organizacji remontu mieszkania (usługi remontowo – budowlane)				+		+	
Usługi informacyjne	+	+	+	+		+	+

\* usługi przysługujące zamiennie