

Assistance dla biznesu

Przedsiębiorcy z małych i średnich przedsiębiorstw w razie trudności potrzebują profesjonalnej i szybkiej pomocy. Stąd zapotrzebowanie tego sektora na usługi pomocowe. Świadczenia assistance zapewniają MSP stabilne funkcjonowanie i konkurowanie z większymi spółkami.

[A](#) [A](#) [A](#)



Przyszłością usług assistance dla sektora MSP są pakiety modułowe....

Usługa assistance jest często głównym wyróżnikiem kredytów, ubezpieczeń i leasingu oferowanego małym i średnim firmom. Pomoc pełni rolę elementu spajającego całą ofertę, dzięki czemu staje się ona bardziej kompleksowa i daje odbiorcom poczucie pełnej ochrony oraz możliwość realizowania celów biznesowych, bez względu na zdarzenia losowe.

„Przez wiele lat panowała opinia, że oferta dla MSP powinna być uniwersalna. W efekcie firmy te nie mogły liczyć na otrzymanie pakietu świadczeń dopasowanego do ich potrzeb. Przykładowo dla części przedsiębiorców istotnym elementem ich działalności jest mobilność. Stąd zapotrzebowanie na świadczenia z zakresu assistance komunikacyjnego, czy też assistance podróznego. Dla innych firm, prowadzących bardziej statyczną działalność, znacznie bardziej istotnym wsparciem są usługi office assistance. Pod tym pojęciem kryją się zarówno świadczenia związane z ewentualną likwidacją szkód w biurze (stłuczone szyby, awarie wymagające interwencji hydraulika, ślusarza i innych specjalistów), jak i wsparcie w razie awarii sprzętu biurowego (kopiarki, PC, drukarki)” – poinformował Paweł Grabarczyk, Menedżer ds. Rozwoju Biznesu Inter Partner Assistance Polska SA.

Zindywidualizowanie oferty

Zróżnicowane potrzeby firm powodują, że przyszłością assistance dla sektora MSP stają się tzw. pakiety modułowe. Przedsiębiorca znając swoje potrzeby, będzie mógł na podstawie oferowanych produktów skonstruować pakiet dopasowany do własnego profilu działalności.

Biorąc pod uwagę zaawansowanie największych firm assistance realizacja tego typu rozwiązań jest możliwa już teraz.

Wymagania sektora MSP wobec usług pomocowych są zwykle większe niż klientów indywidualnych. Firmy oczekują, że np. assistance komunikacyjne zapewni im wsparcie przez cały czas naprawy auta firmowego. Chcą oni nielimitowanej pomocy np. w postaci samochodu zastępczego, która umożliwi sprawne prowadzenie działalności pomimo awarii służbowego pojazdu, wypadku i innych utrudnień.

Jak wynika z badań przeprowadzonych na zlecenie Inter Partner Assistance przez ośrodek badawczy Pentor wszyscy potencjalni użytkownicy usług assistance negatywnie postrzegają limity świadczeń, zgodnie z którymi wsparcie przysługuje im np. do 2, 3 razy w roku. Jest to szczególnie istotne dla firm objętych ochroną assistance.

Assistance podczas podróży służbowych

Podczas podróży służbowych może wydarzyć się wiele nieprzewidzianych trudności. Wiele z nich może zostać natychmiast rozwiązanych dzięki usługom assistance. Mając na uwadze podróżujących Mondial Assistance rozszerzyło portfolio usług assistance o wsparcie dla biznesu. Business Travel Assistance (BTA) to rozwiązanie, które pozwala firmom na zapewnienie ich pracownikom pełnego zakresu usług ubezpieczeniowych i pomocowych w trakcie zagranicznych podróży służbowych.

BTA to rozbudowane pakiety usług pomocowych dla osób podróżujących lub przebywających za granicą w celach biznesowych. Obejmują takie usługi, jak np.: pomoc w przygotowaniu do wyjazdów w egzotyczne miejsca, ubezpieczenia dopasowane do indywidualnych potrzeb pracowników danej firmy, czy kompleksową opiekę medyczną oraz m.in.: informacje na temat sytuacji politycznej oraz epidemiologicznej w 180 krajach; pracownika zastępczego w biurze; zastępstwo podczas podróży służbowej; infolinię prawną, a także Pokrycie kosztów repatriacji oraz leczenia. Usługi te są szczególnie przydatne w firmach sektora MSP, które nie zawsze dysponują komórką lub osobą odpowiedzialną za zarządzanie podróżami służbowymi.

Assistance dla VIP-ów

Europ Assistance Polska włączyło do grona swoich „podopiecznych” właścicieli samochodów Ferrari zakupionych i zarejestrowanych w Polsce. Assistance obejmuje swoim zakresem zdarzenia na terenie kraju i Europy, w tym w Wielkiej Brytanii. Do każdego modelu Ferrari w Polsce klienci otrzymają specjalnie przygotowany program assistance obejmujący pomoc w takich sytuacjach, jak: wypadek, kradzież bądź próba kradzieży, kradzież części pojazdu, przebicie opony, brak paliwa, rozładowanie akumulatora, utrata i/lub uszkodzenie kluczyków lub odzyskanie ich po kradzieży.

W razie kłopotów Europ Assistance Polska zorganizuje i pokryje koszty pomocy, usprawnienia pojazdu na miejscu zdarzenia bądź holowania go do autoryzowanej stacji obsługi. Dodatkowo właściciele Ferrari mogą liczyć na organizację i pokrycie kosztów

samochodu zastępczego, gdy czas naprawy przekroczy cztery godziny.

Pakiet assistance obejmuje również transport ubezpieczonego i towarzyszy podróży do miejsca zamieszkania, docelowego miejsca podróży lub zakwaterowanie w hotelu. W sytuacji, gdy pojazd znajdować będzie się w autoryzowanej stacji obsługi, właściciele mogą liczyć na bezpłatną dostawę oryginalnych części zamiennych oraz organizację odbioru pojazdu po naprawie. Assistance samochodowy dla właścicieli Ferrari obejmuje również całodobowy dostęp do infolinii motoryzacyjnej, o producencie i autoryzowanej sieci tej marki.

Ponad to, właściciele Ferrari otrzymają nieodpłatną pomoc medyczną w razie wypadku bądź nagłego zachorowania. W takiej sytuacji, Europ Assistance Polska zorganizuje doraźną pomoc medyczną, kierowcę zastępczego, a nawet transport członka rodziny do ubezpieczonego.

„Jest to dla nas powód do szczególnej satysfakcji, że firma Ferrari doceniła nasze kompetencje oraz standardy jakościowe i w wyniku długiego oraz zaawansowanego procesu wybrała nas do obsługi swoich klientów w Polsce. Traktujemy to nie tylko jako potwierdzenie najwyższej jakości oferowanych przez nas usług, ale również zobowiązanie do dalszego jej podwyższania i sprostania oczekiwaniom naszego nowego partnera, jak i samych posiadaczy tych wyjątkowych aut” – stwierdził Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska.

Badania przydatności usług pomocowych

Jak wynika z badań 27 proc. Polaków posiada w ramach ubezpieczenia produkty pomocowe, a co czwarty badany z tej grupy faktycznie dotychczas korzystał z tej pomocy. Najczęściej były to osoby pomiędzy 18 - 35 rokiem życia (58,3 proc.) zamieszkujące duże i średnie miasta. Z takiej pomocy częściej niż raz w roku korzysta 17,4 proc. ankietowanych.

Nadal najbardziej popularną usługą pomocową jest assistance komunikacyjny - 82,6 proc. ankietowanych do tej pory korzystało z tego rodzaju usług pomocowych. W porównaniu z badaniem z 2009 roku jest to wzrost o 10 proc. Z pomocy medycznej świadczonej przez firmy assistance skorzystało 16,7 proc. badanych (15,6 proc. w 2009 roku), z assistance domowego (pomoc ślusarza, elektryka, hydraulika) skorzystało 8 proc. respondentów (spadek o 1 proc. w porównaniu z rokiem ubiegłym), zaś z usługi assistance w podróży skorzystało 5,1 proc. badanych (spadek o 5 proc. w porównaniu z ubiegłorocznym badaniem).*

Do jakich ubezpieczeń

Najwięcej ankietowanych otrzymało usługę assistance w ramach ubezpieczenia komunikacyjnego AC lub OC - 86,7 proc. wskazań. W porównaniu z zeszłorocznymi wynikami jest to wzrost o 12,2 proc. Jako drugie, badani wskazali posiadanie usługi pomocowej w ramach ubezpieczenia domu lub mieszkania - 22,4 proc. odpowiedzi (15,6 proc. odpowiedzi w 2009 roku).

Na trzecim miejscu znalazły się produkty bankowe. Usługę assistance z kontem bankowym otrzymało 11,5 proc. ankietowanych, zaś z kartą kredytową 7,7 proc. respondentów. W porównaniu z pierwszym badaniem jest to wzrost o 7 proc. - konto bankowe oraz o 3,5 proc. - karty kredytowe. Jednocześnie 65 proc. badanych przyznało, że assistance dołączone do produktu bankowego uatrakcyjnił ten produkt. Ponadto, 53,4 proc. ankietowanych skorzystałoby również z innej oferty banku, w którym otrzymało usługi assistance.

Polacy najchętniej za dodatkową opłatą kupiliby assistance medyczne - 56,7 proc. ankietowanych i assistance samochodowe - 46,5 proc. wskazań. Usługę medyczną kupiłyby głównie osoby powyżej 50 roku życia, assistance samochodowy osoby pomiędzy 18 a 25 rokiem życia. Natomiast assistance turystyczne jest produktem docenianym przez 30,6 proc. respondentów, głównie w wieku pomiędzy 18 a 35 rokiem życia.

„Tegoroczne wyniki naszego badania dotyczące assistance wskazują na stale rosnącą popularność. W porównaniu do roku ubiegłego Polacy częściej wykazywali się wiedzą na temat posiadanego assistance i produktów w połączeniu z innymi produktami, jakie mają. Ponadto dwa razy więcej ankietowanych przyznaje, iż posiada usługi assistance powiązane ze swoim kontem bankowym lub kartą kredytową. To wyraźny dowód na wysoką dynamikę wzrostu bancassistance. Ankietowani wskazują też, że assistance uatrakcyjnił produkty bankowe. To istotna informacja nie tylko dla nas, ale również dla naszych klientów bankowych. Polacy przyznają również, że byliby zainteresowani zakupem assistance, szczególnie assistance medycznego. Ponad połowa badanych deklaruje chęć zakupu takiej usług” - uważa Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska.

* Drugie ogólnopolskie badanie dotyczące świadomości assistance zostało zrealizowane przez firmę badawczą ARC Rynek i Opinia na zlecenie i na podstawie kwestionariusza pytań opracowanego przez Europ Assistance Polska.