

Gwarancja braku przestoju

FLOTY POJAZDÓW | Auto zastępcze na dogodnych warunkach można sobie zapewnić, wykupując **assistance**

REGINA SKIBIŃSKA

Przedsiębiorca korzystający z floty pojazdów, w razie stłuczki czy awarii samochodu ponosi dodatkowe straty, ponieważ traci środek transportu. W takiej sytuacji przydaje się **assistance** dla flot obejmujące najem auta zastępczego.

– Pakiet usług **assistance**, zawierający dostęp do samochodu zastępczego, gwarantuje kierowcy mobilność. W przypadku klienta biznesowego oznacza to nieprzerwaną realizację obowiązków służbowych wynikających z umów z kontrahentami – mówi Michał Krzyżanowski, dyrektor Departamentu Rozwoju Produktów w Inter Partner **Assistance** Polska. W firmie tej zapotrzebowanie na samochód zastępczy w ramach **assistance** dla flot w minionym roku wzrosło o 20 proc. w stosunku do roku 2009.

Zdarza się, że określony w ogólnych warunkach ubezpieczenia czas wynajmu pojazdu okazuje się zbyt krótki dla klienta flotowego, bo np. nadmiernie wydłuża się naprawa auta. Wtedy klient wynajmuje samochód na swój koszt, ale korzystając z pomocy firmy oferującej **assistance**. Jest to rozwiązanie korzystne ze względu na wygodę oraz znacznie niższe koszty wynajmu, gdyż firmy **assistance** mają duże zniżki w wypożyczalniach.



♦ **Assistance** dla flot jest sprzedawane łącznie z AC i OC lub niezależnie od tych polis

• OPINIA

Joanna Nadzikiewicz

dyrektor Działu Handlowego **Europ Assistance Polska**



Firma **assistance** dokładnie analizuje potrzeby danej floty i dopasowuje rozwiązania oraz zakres programu do oczekiwań użytkowników. Na przykład flota, której kierowcy poruszają się wyłącznie po Polsce, nie będzie potrzebowała ubezpieczenia obejmującego zasięgiem całą **Europeę**. Podobnie, znając dotychczasową szkodowość danej floty,

Assistance dla flot może być sprzedawane zarówno w pakiecie z ubezpieczeniem pojazdu, jak i niezależnie od polis OC i AC. Funkcjonuje wtedy pod marką firmy, która zajmuje się dystrybucją produktu; naj-

częściej jest to spółka leasingowa lub CFM (Car Fleet Management, czyli zarządzanie flotami pojazdów).

– Floty różnią się pod wieloma względami, na przykład rodzajem pojazdów, sposobem

wiemy, jakie świadczenia są najbardziej pożądane i wykorzystywane, a jakie będą zupełnie niepotrzebne. Bardzo ważne jest też właściwe wdrożenie programu. Chodzi przede wszystkim o poinformowanie użytkowników o przysługujących im świadczeniach oraz przekazanie szczegółowych instrukcji na temat postępowania w razie szkody. Istotną jest poza tym współpraca z warsztatami, z którymi została podpisana umowa na obsługę w ramach **assistance**. Warunki współpracy uzgadniane są już na etapie przygotowywania programu. Niewątpliwą korzyścią jest możliwość naprawy pojazdu na preferencyjnych warunkach, ustalonych z siecią warsztatów. ■

DLA „RZECZPOSPOLITEJ”

wykupują **assistance** szyte na miarę.

Assistance flotowe może obejmować: holowanie pojazdu, pojazd zastępczy, transport do siedziby firmy, pomoc w uzyskaniu informacji, przy zgłaszaniu szkody, zakwaterowanie dla kierowcy, **assistance** medyczny, usługi concierge.

– Świadczenia **assistance** dla flot różnią się od **assistance** dla klientów indywidualnych – podkreśla Kamil Wojtasik. – Główna różnica polega na braku wyłączeń odpowiedzialności. Nie ma na przykład limitu odległości od miejsca rejestracji pojazdu, od przekroczenia którego uzależnione jest prawo do uzyskania pomocy w razie awarii. Obowiązują też większe limity na poszczególne świadczenia.

– Gdy w ramach **assistance** korzysta się z auta zastępczego, warto wziąć pod uwagę dwie rzeczy – radzi Rafał Mrozowski z Mondial **Assistance**. – Są to liczba dni wynajmu oraz charakter zdarzenia uprawniającego do skorzystania z usługi (awaria lub/i wypadek).

Auto zastępcze jest niemal standardem w razie wypadku czy kradzieży samochodu. W bardziej rozbudowanych pakietach może przysługiwać też w razie awarii, a nawet wtedy, gdy auto jest na przeglądzie technicznym. Przysługujący klientowi czas wynajmu różni się w zależności od konkretnego

programu i od umowy. W najbogatszych ofertach pojazd zastępczy przysługuje na cały okres naprawy auta, bez limitu dni. Niektóre firmy **assistance** proponują tylko osobowe samochody zastępcze, w innych klient może liczyć również na pojazdy dostawcze.

Ze względu na większe ryzyko, **assistance** dla flot jest droższe niż dla klientów indywidualnych. – W przypadku niektórych branż oraz kategorii kierowców prawdopodobieństwo zdarzenia wymagającego pomocy **assistance** jest szczególnie wysokie – wyjaśnia Michał Krzyżanowski. – Przykładem są chociażby agencje ochrony mienia, firmy farmaceutyczne, floty pojazdów przedstawicieli handlowych.

Zarządzający flotą może wpłynąć na obniżenie składki, podejmując działania ograniczające ryzyko. Może na przykład wysłać kierowców na szkolenia, obejmować ich systemami motywacyjnymi skłaniającymi do bezpiecznej jazdy. Znaczenie ma też stan techniczny aut. Ryzyko maleje, gdy samochody są stosunkowo nowe i odpowiednio serwisowane.

– Ważnym argumentem w negocjacjach cenowych jest również kontrola trasy i szybkości jazdy poprzez pozycjonowanie auta w systemie GPS – mówi Michał Krzyżanowski. ■