



UBEZPIECZENIA

Przedsiębiorca powinien zadbać o ochronę dla auta służbowego

Pakiet assistance dla firmowego samochodu pomoże uniknąć kosztów jego holowania czy wynajmu pojazdu zastępczego. Może też znacząco obniżyć koszty jego naprawy

Przedsiębiorca powinien zadbać o ochronę prawną dla auta służbowego

UBEZPIECZENIA | Pakiet **assistance** dla firmowego samochodu pomoże uniknąć kosztów jego holowania czy wynajmu pojazdu zastępczego. Może też znacząco obniżyć koszty jego naprawy

JOANNA NADZIKIEWICZ

Kierowcy samochodów służbowych to prawie 8 proc. wszystkich kierowców w Polsce. Wykonują oni nawet cztery razy większe przebiegi niż pozostali użytkownicy dróg. Samochód to dla nich często podstawowe narzędzie pracy. Przystój auta służbowego spowodowany awarią czy wypadkiem to dla firmy i pracownika znaczące utrudnienie i realne straty finansowe i wizerunkowe. Jak przedsiębiorca może ograniczyć negatywne skutki wypadków i innych zdarzeń losowych?

Odpowiedzią może być objęcie aut służbowych – tych pojedynczych w przypadku małych firm, i całych flot w przypadku korporacji – ochroną **assistance** samochodowego. Ubezpiecze-

nia takie oferowane są firmom za pośrednictwem kilku kanałów. Są stałym elementem ubezpieczenia komunikacyjnego, pakietu gwarancyjnego producenta pojazdu, często spotkać je można jako dodatkową ofertę firm leasingowych. **Assistance** samochodowe może być także dodatkiem do konta firmowego, karty kredytowej lub kredytu.

Jakie gwarancje się otrzymuje

Pakiety **assistance** samochodowego trzeba dobierać pod kątem konkretnego użytkownika. Usługi świadczone w ramach pakietów często znacząco się różnią. W razie kolizji, wypadku lub awarii pojazdu **assistance** zapewnia naprawę na miejscu, ewentualnie holowanie auta.

Ponadto, w ramach wybranych pakietów, przedsiębiorcy mogą liczyć np. na organizację i pokrycie kosztów samochodu zastępczego, zakwaterowania w hotelu, transportu do miejsca zamieszkania lub kontynuacji podróży. Bardzo często pomoc **assistance** interweniuje również w bardziej prozaicznych przypadkach, jak dowóz paliwa czy zatrzęsienie kluczyków w pojeździe.

W sytuacji wypadku lub nagłego zachorowania w ramach pakietów może być również dostępny m.in. transport medyczny czy wizyta lekarza, a także usługi informacyjne polegające na przykład na awaryjnym tłumaczeniu telefonicznym, jeżeli zdarzenie ma miejsce poza granicami Polski, czy pomocy w załatwieniu dokumentów zastępczych.

Istotną cechą **assistance** jest jeszcze to, że w przeciwieństwie do autocasco wykorzystanie usług nie obciąża zniżek przyznanych kierowcy w towarzystwie ubezpieczeniowym. Oznacza to, że można z niego korzystać tak często, jak pozwalają na to ogólne warunki ubezpieczenia (np. w przypadku **assistance** producentów samochodowych jest to opcja nielimitowana).

Także pojazdy dostawcze

Warto też podkreślić, że usługami **assistance** można objąć również samochody dostawcze. Firmy posiadające w swoich flotach samochody dostawcze również mogą liczyć na dostawczy pojazd zastępczy w razie awarii lub wypadku. Co więcej, taki pojazd zostanie klientowi podstawiony na miejsce zdarzenia lub w wybrane przez niego miejsce.

Optymalizacja kosztów

Firma **assistance** może przyczynić się do znacznych oszczędności przedsiębiorcy korzystającego z samochodów. Przede wszystkim jej zadaniem

od samego początku powinna być dokładna analiza potrzeb i dopasowanie odpowiednich rozwiązań oraz zakresu programu.

PRZYKŁAD

Flota, której kierowcy poruszają się wyłącznie po terytorium Polski, nie będzie potrzebowała ubezpieczenia obejmującego swoim zasięgiem całą **Europę**. Podobnie, znając dotychczasowy przebieg szkodowy danej floty, wiadomo dokładnie, jakie świadczenia są najbardziej pożądane i wykorzystywane, a jakie będą zupełnie niepotrzebne.

Drugim kluczowym czynnikiem sukcesu jest właściwe wdrożenie programu, w tym przede wszystkim poinformowanie użytkowników o przysługujących im świadczeniach i przekazanie szczegółowych instrukcji co do postępowania w razie szkody. Jeżeli w razie wystąpienia zdarzenia użytkownik od razu kontaktuje się z firmą **assistance**, pozwala to uniknąć wielu niepotrzebnych kłopotów i kosztów, np. holowania przez przypadkowy pojazd holowniczy, dostarczenia pojazdu do niewłaściwego warsztatu,

konieczności ponownego holowania pojazdu itp. Niewątpliwą korzyścią dla floty jest możliwość naprawy pojazdu na preferencyjnych, ustalonych z siecią warsztatów, warunkach i bez względu na to czy należą one do sieci ASO czy do niezależnej.

Przez cały okres funkcjonowania programu firma **assistance** na bieżąco monitoruje przebieg szkodowości i wykorzystywania świadczeń. Analizy i badanie satysfakcji klientów pozwala ocenić, czy dany program jest właściwie dopasowany do potrzeb danej floty. Firmy **assistance** oferują również dodatkowe usługi, które pozwalają na skrócenie czasu likwidacji szkód i uzyskanie realnych oszczędności. Jest to m.in. wykonywanie przez pomoc drogową zdjęć i protokołu, na podstawie których ubezpieczyciel z łatwością może zlikwidować drobniejsze szkody, bez konieczności angażowania rzeczoznawcy i ponoszenia zbędnych kosztów. Dodatkowo klienci korzystają z systemów gwarantujących podgląd do każdej szkody **assistance** i możliwość śledzenia jej przebiegu. ■

Autorka jest dyrektorem Działu Handlowego **Europ Assistance Polska**

♦ ZDANIEM EKSPERTA

Joanna Nadzikiewicz

dyrektor Działu Handlowego **Europ Assistance Polska**

WARTO ZAPOZNAĆ SIĘ Z OWU



Przed rozpoczęciem korzystania z pakietu **assistance** należy pamiętać o szczegółowym zapoznaniu się z ogólnymi warunkami ubezpieczenia (OWU), które mogą zawierać istotne wyłączenia. Często zdarzają się bowiem sytuacje, w których Klienci oczekują znacznie więcej, niż gwarantuje im posiadany pakiet. Wynika to najczęściej

z nieznamości polisy ubezpieczeniowej i zakresu usług **assistance**. Niektóre świadczenia bowiem przysługują jedynie w sytuacji, która miała miejsce w ograniczonej przez ubezpieczyciela odległości od siedziby firmy. Warto również sprawdzić, czy dane świadczenia obowiązują jedynie w Polsce czy również w trasach zagranicznych. ■

♦ JAKIE ŚWIADCZENIA MOGĄ PRZYSŁUGIWAĆ W RAMACH PAKIETÓW ASSISTANCE

Programy **assistance** adresowane do flot samochodowych zapewniają pomoc w razie awarii pojazdu, awarii ogumienia, braku lub użycia niewłaściwego paliwa, kolizji lub wypadku.

W ramach pomocy kierowcy mogą liczyć na:

- naprawę pojazdu na miejscu zdarzenia,
- holowanie pojazdu do najbliższego punktu ASO,
- pojazd zastępczy,
- transport do siedziby firmy, miejsca zamieszkania lub miejsca docelowego podróży,
- zakwaterowanie w hotelu na czas naprawy,
- dostarczenie paliwa.

W sytuacji wypadku lub nagłego zachorowania kierowcy program **assistance** gwarantuje:

- transport medyczny,
- wizytę lekarza,

- transport i zakwaterowanie członka rodziny w razie hospitalizacji ubezpieczonego.

W ramach pomocy informacyjnej ubezpieczony może skorzystać z następujących świadczeń:

- pomoc w zgłoszeniu szkody,
- powiadomienie polskich placówek dyplomatycznych w razie zdarzenia drogowego poza granicami Polski,
- awaryjne tłumaczenie przez telefon,
- pomoc w otrzymaniu dokumentów zastępczych,
- informacja o obowiązkach w razie utraty dowodu rejestracyjnego lub klucza do pojazdu,
- przekazywanie informacji pod wskazanym numerem telefonu.

Do niektórych programów dodawane są usługi concierge, czyli nieodpłatna organizacja przedsięwzięć zleconych przez klienta. ■