

ASSISTANCE SAMOCHODOWY TO W POLSCE STANDARD

Usługa assistance pojawiła się ponad pół wieku temu we Francji. U nas zaczęto ją wprowadzać w latach 70. XX wieku. Teraz stała się powszechna. Wystarczy jeden telefon z miejsca wypadku i wszystkie nasze problemy załatwi ubezpieczyciel. » **str. 6 – 7**

16-04-2008, Dziennik Polska Europa Świat Dodatek I

POLISY » WYSTARCZY JEDEN TELEFON Z MIEJSCA WYPADKU I WSZYSTKIE NASZE PROBLEMY ZAŁATWI UBEZPIECZYCIEL

Assistance samochodowy st

Ideą assistance jest gwarancja udzielenia pomocy niezależnie od pory i miejsca zdarzenia. Posiadacz wykupionego w towarzystwie ubezpieczeniowym assistance ma pewność, że w razie kryzysowej sytuacji wystarczy jeden telefon, a otrzyma natychmiastową pomoc

Assistance, czyli dodatkowe świadczenie dodawane do polisy komunikacyjnej, ma już w zasadzie każdy polski kierowca. Pakiety pomocowe kupuje się masowo, choć jeszcze kilka lat temu był to luksus, na których stać było nielicznych. Dziś są standardem, a towarzystwa ubezpieczeniowe dokładają assistance za darmo do najprostszej polisy komunikacyjnej. Powód jest prosty: świadczenia pomocowe stały się po prostu niezbędne.

Assistance to ubezpieczenie, które polega na świadczeniu usług pomocowych. Jego ideą jest gwarancja udzielenia pomocy niezależnie od pory i miejsca zdarzenia. Posiadacz wykupionego w towarzystwie ubezpieczeniowym assistance ma pewność, że w razie nagłej, kryzysowej sytuacji wystarczy jeden telefon, a otrzyma fachową, natychmiastową pomoc. – Dzięki temu kierowcy mogą czuć się bezpiecznie. Ma to szczególne znaczenie zawsze wtedy, kiedy znajdują się w nowych dla nich okolicznościach, np. próba indywidualnego znalezienia telefonu do firmy zajmującej się holowaniem może za granicą kosztować kierowcę wiele czasu, tymczasem centra telefoniczne firm assistance potrzebują na to kilku minut – mówi Marzena Kozdrowicz, dyrektor sprzedaży i marketingu Mondial Assistance.

Kolebką assistance jest Francja. Usługa ta po raz pierwszy pojawiła się pod koniec lat 50. Do Polski przywędrowała dopiero w latach 70. – Pierwsze dwadzieścia lat funkcjonowania tego produktu to zjawisko bardziej fantomowe niż biznesowe. Owcześnie assistance to ochrona obokrajowców podróżujących po Polsce, pomoc udzielana zdalnie przez zagraniczne centra interwencyjne. W tamtych czasach nie miały też szerszego zasięgu pierwsze lokalne inicjatywy assistance w wydaniu brokerów – mówi Liliana Tytz, dyrektor marketingu i PR Inter Partner Assistance Polska.

Tak naprawdę początek assistance w Polsce to wczesne lata 90. Wtedy to swoje oddziały zaczęły otwierać w Polsce światowi potentaci w tej branży – Elvia, Europ Assistance czy Inter Partner.

W latach 2002 – 2003 rynek assistance samochodowego zapelnili się. Liderzy podzieliли go między sobą, wiążąc się

Usługa assistance pojawiła się ponad pół wieku temu we Francji. U nas zaczęto ją wprowadzać w latach 70. XX wieku. Teraz stała się powszechna

z klientami na różne sposoby: w ramach porozumień dystrybucyjnych, aliansów strategicznych czy własnościowych struktur kapitałowych. – Assistance samochodowy stał się standardem, nie ma dziś praktycznie polisy motoryzacyjnej bez pakietu assistance, a asystorzy zaczęli podbierać sobie klientów z braku białych miejsc na mapie – mówi Liliana Tytz. Rozpoczął się okres walki o utrzymanie klientów i pozycji. Większość asystorów obniżała ceny, co w sumie wyszło na korzyść rynkowi i przyczyniło się do większej dostępności produktów. Równolegle zaczęto dopracowywać istniejące produkty, rozszerzając ich zakres. Zaowocowało to szerszymi listami ryzyk w ramach składki czy większymi limitami sum ubezpieczenia.

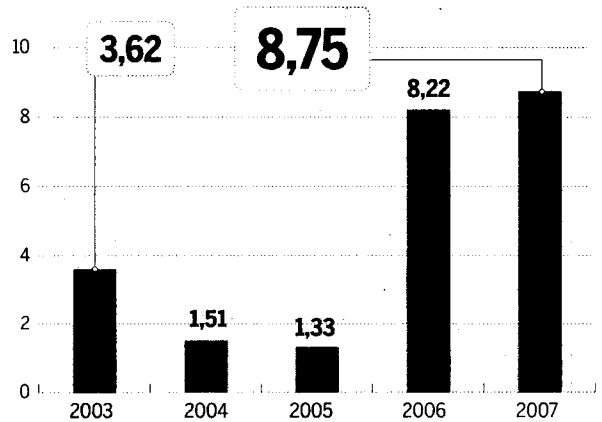
Więcej aut i polis

Wartość usług „pomocowych” w Polsce stale rośnie. – Ze statystyk Mondial Assistance wynika, że w latach 2001 – 2007 średnioroczny wzrost liczby zrealizowanych spraw związanych z assistance samochodowym wyniósł 54 proc. – mówi Marzena Kozdrowicz. Firmom oferującym assistance pomógł także rozwijający się rynek motoryzacyjny. – Według danych Samaru w 2007 r. sprzedano ponad 293 tys. nowych pojazdów, co stanowi wzrost o 22,9 proc. w stosunku do roku poprzedniego. Import starych pojazdów zamknął się liczbą 994,5 tys. pojazdów, czyli o 21,8 proc. więcej niż w 2006 r. – mówi Marzena Kozdrowicz. Zwiększająca się liczba pojazdów spowodowała, że zakłady ubezpieczeń oferujące polisy komunikacyjne coraz większą wagę zaczęły przywiązywać do jakości swoich produktów. Wciąż najważniejsza dla klienta jest cena ubezpieczenia komunikacyjnego, ale coraz częściej kierowcy wybierają firmę ubezpieczeniową ze względu na to, jak dużą liczbę usług dodatkowych może ona zaoferować. Różnorodność oferty buduje się między innymi właśnie dzięki dodawaniu do polis usług assistance. – Na wzrost liczby polis ma wpływ rosnąca świadomość Polaków, jak również rozwijający się rynek motoryzacyjny. Towarzy-



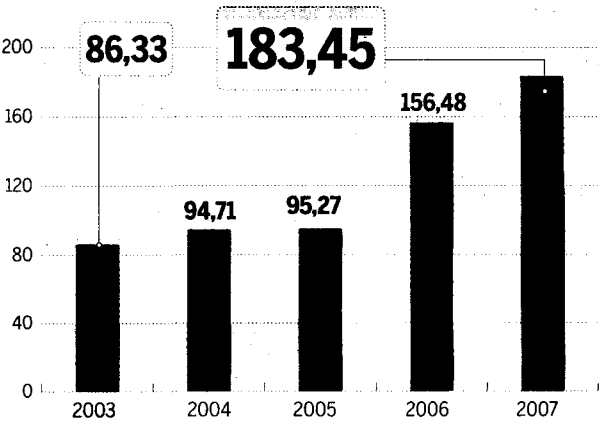
Ubezpieczyciel zatroszczy się o naprawę auta, uczestnikom kolizji zapewni transport, a jeśli zajdzie potrzeba – to nocleg

Liczba polis assistance
w mln sztuk



źródło: KNF

Składka zebrana z polis assistance
w mln zł



źródło: KNF

stwa ubezpieczeń i inne instytucje finansowe przywiązują coraz większą wagę do rozwiązań oferowanych na skalę międzynarodową, co zwiększa popyt na globalne programy assistance, a także na rozwiązania związane z zarządzaniem flotą pojazdów – mówi Joanna Belza, rzecznik Europ Assistance.

Przedstawiciele Inter Partner podkreślają, że w skali rynku assistance można było zauważyć w ubiegłych latach stały wzrost nie tylko przychodów, ale również ilości rejestrowanych spraw. Ten

ostatni wskaźnik, rosnący szybciej od przychodów, świadczy według Inter Partner o stałym wzroście świadomości assistance w kraju.

Dynamiczny wzrost rynku oraz obecność w Polsce światowych liderów assistance doprowadziły do tego, że zakres usług dostępnych dla kierowców za darmo, czyli dołączanych do ubezpieczenia. Co więcej, pakiety assistance do niedawna kojarzone były wyłącznie z dogodnymi polisami autocasco. To już przeszłość. Dziś nie-

mal każda firma dołącza assistance nawet do obowiązkowego ubezpieczenia OC. – Usługi assistance dla motoryzacji są tak istotnym elementem ubezpieczenia komunikacyjnego, że niemal nie do wyobrażenia wydaje się oferta ubezpieczeniowa bez tej opcji – mówi Marzena Kozdrowicz. W dodatku assistance już dawno wyszło poza rynek komunikacyjny. – Zwiększające się dochody Polaków sprawiają, iż rosną oczekiwania klientów instytucji finansowych, w tym towarzystw ubezpieczeń. Assi-

stance stał się pojmowany już nie tylko jako pomoc w nagłych przypadkach, ale również jako wsparcie w codziennych czynnościach, na które obecnie znaczna część Polaków nie ma po prostu czasu lub możliwości. Przykładem może być dołączenie do produktów assistance komunikacyjnego usług związanych z home assistance – mówi Joanna Belza. Są to wszelkiego rodzaju drobne fachowe naprawy, na które możemy liczyć we własnym mieszkaniu. Dziś nie ma większego problemu z wy-

ał się w Polsce standardem

Zapewnić sobie pomoc w razie wypadku lub awarii samochodu

W odróżnieniu od OC czy auto casco, jest ono pomocą rzeczową, a nie rekompensatą pieniężną za poniesione szkody.

Na przykład kiedy zdarzy się nam wypadek lub awaria samochodu, to w ramach assistance kierowca ma zapewnioną pomoc w postaci holownika, który przybędzie na miejsce wypadku w ciągu 30 minut od zgłoszenia, naprawi uszkodzony samochód, a jeżeli nie będzie to możliwe – odholuje go do warsztatu. Ubezpieczyciel zapewni nam naprawę samochodu, a jeżeli wyniknie taka konieczność – nocleg dla kierowcy i pasażerów samochodu. Ubezpieczenie assistance zapewnia pomoc nawet w przypadku, jeżeli zabraknie nam paliwa na drodze. Najważniejszym warunkiem, żeby uzyskać pomoc ubezpieczyciela z polisy assistance, oprócz faktu jej posiadania, jest niezwłoczne powiadomienie zakładu ubezpieczeniowego o wypadku lub awarii samochodu. Wszelkie działania podjęte na własną rękę przez kierowcę i związane z nimi koszty mogą nie zostać uwzględnione przez ubezpieczyciela.

Klienci Link4 mają do dyspozycji assistance do OC lub OC i AC. W przypadku, gdy



Zdzisława Cwalińska-Weychert,
wiceprezes zarządu Link4

KOMENTARZ

korzystają z samochodu w Polsce, mogą w ramach assistance liczyć na naszą pomoc przy awarii lub wypadku, niezależnie od miejsca, w którym się znajdują, w tym oczywiście nawet pod domem. W ramach ubezpieczenia udzielamy wsparcia także, gdy zabraknie paliwa, zaginę, czy zatrzęsą się w aucie kluczyki. W Link4 w ramach assistance można także liczyć na samochód zastępczy nawet na okres siedmiu dni w razie, gdy samochód zostanie skradziony lub poważnie uszkodzony w wypadku. Assistance dodajemy również do ubezpieczeń podróży. Zapewniamy bezpłatną pomoc assistance, np.: transport do szpitala, powrót do kraju, poszukiwania i ratownictwo oraz pomoc w takich sytuacjach jak utrata dokumentów, kart płatniczych lub kredytowych.

coraz więcej. – Poza holowaniem pojazdu do autoryzowanej stacji obsługi, pakiety assistance komunikacyjnego zawierają zwykle inne użyteczne świadczenia, takie jak np. zakwaterowanie dla kierowcy i pasażerów na czas naprawy, kontynuacja podróży, odbiór pojazdu po naprawie, złomowane itp. – mówi Joanna Belza. Często firmy zafundują nam także przejazd pojazdem do domu z miejsca wypadku, a także podróż do warsztatu po odbiór naprawionego już samochodu.

Odrobina luksusu

Mimo że wachlarz assistance wciąż się poszerza, firmy specjalizujące się w tego typu produktach wciąż mają do zaoferowania usługi, mogące uchodzić za luksusowe. W ofercie firm assistance znajduje się m.in. usługa osobistego asystenta. Dzięki niemu kierowca może m.in. zarezerwować stolik w restauracji, bilety lotnicze czy miejsce w hotelu. Do luksusu należy jeszcze także wynajem samochodu zastępczego na dłuższy czas. Przeważnie możemy liczyć na wynajem do siedmiu dni. Jeśli mamy pecha i naprawa uszkodzonego auta trwa dłużej, musimy poradzić sobie inaczej. Istnieją oczywiście oferty assistance proponujące możliwość wynajmu zastępczego auta nawet do 30 dni, ale są one zazwyczaj droższe niż standardowe, dodawane do ubezpieczenia komunikacyjnego.

Dynamiczny rozwój assistance w ostatnich latach nie oznacza jeszcze, że stał się on już rynkiem dojrzałym. Zdaniem przedstawicieli branży, w ciągu najbliższych kilku lat czekają nas poważne zmiany. Związane będą zarówno z poszerzeniem zakresu usług, jak i coraz niższymi kosztami dla klientów. – Z naszych prognoz wynika, że polski rynek assistance samochodowego będzie ewaluował w kierunku poszerzenia zakresu usług podstawowych o te, które obecnie uchodzą za ekskluzywne. Obserwujemy coraz większe zainteresowanie pomocą związaną ze stylem i tempem życia, jak np. serwis osobistego asystenta czy infolinie, które dziś uważane są za prestiżowe, a wkrótce mogą zostać włączone do tzw. pakietu standardowego. Ich miejsce zajmą nowe, wyspecjalizowane usługi dedykowane wąskiej grupie klientów. W segmencie assistance medycznego możemy wyróżnić produkty dla osób starszych, kobiet w ciąży czy młodych matek. Assistance komunikacyjne również czeka specjalizacja – twierdzi Marzena Kozdrowicz. Specjalizacja oznacza, że assistance może jeszcze bardziej oderwać się od rynku komu-

nikacyjnego. – Współczesność to rozwarstwienie firm assistance'owych wskutek odmiennych strategii i osiągniętych wyników oraz dywersyfikacja gam produktowych, z których niektóre daleko wykraczają poza standard assistance, obejmując likwidację szkód ubezpieczeniowych, produkty zdrowotne, świadczenia lifestyle'owe, profilowane serwisy informacyjne, zarządzanie powierzonymi sieciami – twierdzi Liliana Tyt. Należy pamiętać, że assistance to nie tylko oferta dla klientów indywidualnych. Korzystają z niej masowo także firmy dysponujące flotami pojazdów – choćby przedsiębiorstwa utrzymujące dużą sieć agentów handlowych. – Oferujemy taką usługę w kilku wariantach, w zależności od rodzaju i sposobu wykorzystania floty naszych klientów. Warianty różnią się zakresem terytorialnym. Są floty, które poruszają się tylko po terenie Polski, są takie, które chcą mieć ochronę za granicą. Różnice dotyczą także zakresu świadczeń – mówi Joanna Nadzikiewicz, dyrektor sprzedaży Europ Assistance.

Korzyści dla klienta są bardzo duże – mając assistance dla floty pojazdów, kierowca i właściciel uszkodzonego auta mają pewność, że pomoc dojrzała na miejsce w stosunkowo krótkim czasie, a świadczenia zostaną wykonane profesjonalnie i bez konieczności ponoszenia kosztów. Ma to ogromne znaczenie, ponieważ koszty interwencji (np. podnoszenia pojazdu na drogę) są bardzo wysokie i znacznie przekraczają możliwości kierowców. Dodatkowo centrum pomocy zdejmują problem organizacji pomocy drogowej z kierowcy lub właściciela pojazdu. Jest to dużym ułatwieniem zwłaszcza w sporej odległości od miejsca zamieszkania, np. za granicą.

Oprócz tych podstawowych świadczeń klient biznesowy może liczyć także na wiele usług dodatkowych. Będzie to np. pomoc medyczna dla załogi pojazdu po wypadku. Z naszej polisy assistance może zostać pokryty koszt transportu medycznego, leczenia za granicą czy odwiedzin w szpitalu osoby bliskiej. Możemy też liczyć na pomoc w przeladunku towaru przewożonego ubezpieczonym pojazdem czy na dozór tego ładunku. Oprócz tych podstawowych świadczeń klient biznesowy może liczyć także na wiele usług dodatkowych. Będzie to np. pomoc medyczna dla załogi pojazdu po wypadku. Z naszej polisy assistance może zostać pokryty koszt transportu medycznego, leczenia za granicą czy odwiedzin w szpitalu osoby bliskiej. Możemy też liczyć na pomoc w przeladunku towaru przewożonego ubezpieczonym pojazdem czy na dozór tego ładunku.

Jakie korzyści wiążą się z assistance

● **Infolinie i telefoniczne centra** obsługi dają dostęp do informacji o utrudnieniach na drodze, sieciach warsztatów, stacji benzynowych, restauracji czy hoteli. Można także zasięgnąć informacji o czasie oczekiwania na przekroczenie granicy państwowej.

● **Holowanie uszkodzonego samochodu** do najbliższego warsztatu; wystarczy telefon na infolinię firmy assistance i samochód bez dodatkowych kosztów zostanie przetransportowany do stacji napraw.

● **Naprawa auta na miejscu wypadku**; jeśli usterka samochodu jest niewielka, nie ma potrzeby transportu do warsztatu. Firma assistance naprawi usterkę na miejscu.

● **Samochód zastępczy** – będzie można go wynająć, jeśli usterka własnego auta sprawi, że będzie ono musiało zostać w warsztacie na dłużej. Przeważnie z samochodu zastępczego możemy korzystać przez tydzień, a w droższych pakietach assistance nawet do 30 dni.

● **Zakwaterowanie dla kierowcy i pasażerów** na czas naprawy; zazwyczaj dotyczy jednego noclegu w najbliższym hotelu.

● **Zwrot kosztów podróży do domu** z miejsca wypadku bądź awarii pojazdu; najczęściej można też liczyć na zwrot kosztów podróży do warsztatu w celu odebrania naprawionego już auta.

● **Pomoc medyczna** dla załogi pojazdu po wypadku; pokryty zostanie koszt transportu medycznego, leczenia za granicą czy odwiedzin w szpitalu osoby bliskiej.

● **Pomoc w przeladunku towaru** przewożonego ubezpieczonym pojazdem czy dozór tego ładunku.

● **Pomoc administracyjna za granicą**. Dotyczy to np. porozumienia się z przybyłą na miejsce zdarzenia policją lub wykonywanie tłumaczeń dokumentów, np. raportów policyjnych.

● **Usługa osobistego asystenta**. Dzięki niemu kierowca może m.in. zarezerwować stolik w restauracji, bilety lotnicze czy miejsce w hotelu.

● **Usługa assistance** jest coraz częściej dołączana do polisy obowiązkowego OC. Oczywiście jeśli zdecydujemy się także na autocasco, zakres usług będzie szerszy.

● **Home assistance**, czyli drobne fachowe naprawy, na które możemy liczyć we własnym mieszkaniu. Usługa ta przewiduje możliwość wezwania do domu np. hydraulika czy ślusarza.



SCOTT SIEWIŃSKI/FOTOREKA



PIOTR MIEKLIK/FOTONIA

Na czas naprawy posiadacz polisy może liczyć na auto zastępcze

kupieniem assistance, które przewiduje wezwanie do domu hydraulika czy ślusarza.

Inne firmy oferujące assistance również zauważyły wyjście tego typu produktów poza komunikację. – Faktem jest, że ostatnie kilka lat to ciągle jeszcze dominacja assistance samochodowego w Polsce, choć z wyraźną tendencją spadkową. Równolegle można było zaobserwować stały dynamiczny rozwój assistance podróży, ale chyba najciekawszym zjawiskiem było ustawienie azymutu na produkty medyczne i domo-

we. Przyczyny są oczywiste: zapaść publicznej służby zdrowia, wzmożony popyt na informację i pomoc medyczną – mówi Liliana Tyt.

Za co płacimy

Podstawą w Polsce są jednak jeszcze wciąż usługi dotyczące komunikacji. Co dostaniemy w podstawowym wariantcie assistance? Przede wszystkim w razie nagłych kłopotów na drodze można liczyć na holowanie do najbliższego warsztatu. Jeśli usterka samochodu jest niewielka, auto zostanie naprawione na

miejscu zdarzenia. W wypadku kiedy uszkodzenie pojazdu powoduje konieczność pozostawienia go w warsztacie przez kilka dni, dostaniemy samochód zastępczy. Standardem są też infolinie i serwisy. – Całodobowe serwisy umożliwiają dostęp do przydatnych dla kierowców informacji, tj. np. na temat utrudnień na drodze, korków, sytuacji na przejściach granicznych, lokalizacji stacji benzynowych czy warsztatów – mówi Joanna Belza.

Dostępnych dla kierowców usług jest z każdym rokiem