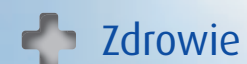


CARE SERVICES

Nowy wymiar usług assistance



Europ Assistance Polska Sp. z o.o.
ul. Wołoska 5, 02-675 Warszawa
tel.: (22) 205 50 00, fax: (22) 205 50 20
www.europ-assistance.pl

Kontakt do Działu Handlowego:
handlowy@europ-assistance.pl



1963 2013 **50 LAT** EUROP ASSISTANCE
ASSISTANCE NA ŚWIECIE



Szanowni Państwo,

Grupa Europ Assistance już od 50 lat troszczy się o komfort i bezpieczeństwo setek milionów osób na całym świecie. Jako pionier branży assistance od 1963 roku zapewniamy naszym Klientom pomoc 24 godziny na dobę, w dowolnym miejscu na świecie.

W XXI wiek wkroczyliśmy z nowym przesłaniem „you live we care”, w ramach którego oferujemy usługi assistance i inne rozwiązania dostosowane do dynamicznie zmieniających się potrzeb Klientów, gwarantując pomoc nie tylko w nagłych przypadkach, ale również w codziennych sytuacjach i życiu naszych Klientów. Jednoczesne zastosowanie aplikacji mobilnych, geolokalizacji i internetu podniosło jakość świadczonych usług i przyspieszyło proces ich realizacji.

W ten sposób powstała nowa generacja usług assistance - Assistance 2.0, czyli kompleksowych i innowacyjnych rozwiązań, wykorzystujących nowoczesne technologie i gwarantujących komfort Klienta w jego codziennym życiu. Do takich rozwiązań zaliczamy m.in. aplikację mobilną mPomoc, nowoczesną platformę concierge, programy Bezpieczna Tożsamość oraz Opiekun Kariery.

Zachęcam do zapoznania się z niniejszym folderem, który pozwoli Państwu bliżej poznać Europ Assistance, podejmowane przez nas inicjatywy rynkowe, a także naszą ofertę produktową, którą z przyjemnością dostosujemy do Państwa indywidualnych potrzeb.

Z wyrazami szacunku,

Ryszard Grzelak
Prezes Zarządu

EUROP ASSISTANCE POLSKA

Europ Assistance, pionier usług assistance na świecie, istnieje na polskim rynku od 1996 roku i prowadzi działalność w czterech głównych obszarach:

- Podróż
- Zdrowie
- Dom i Rodzina
- Samochód

Niesiemy pomoc w każdej sytuacji związanej z życiem codziennym naszych Klientów, zarówno w kraju, jak i za granicą. Nasze wieloletnie doświadczenie i znajomość rynku pozwalają nam na przygotowanie atrakcyjnych i dopasowanych do potrzeb programów assistance.

Europ Assistance Polska jest aktywnym animatorem rynku assistance, twórcą takich inicjatyw branżowych jak:

- Forum Assistance
- Ogólnopolskie Badanie Assistance
- Zasady Dobrych Praktyk Assistance
- Assistance Newsletter

Forum Assistance

Europ Assistance Polska od 2006 roku jest organizatorem corocznego **Forum Assistance** poświęconego problematyce bancassurance i bancassurance. Konferencja skupia ekspertów z dziedziny bankowo – ubezpieczeniowej, a omawiane podczas spotkania zagadnienia stanowią źródło inspiracji w kształtowaniu ofert ubezpieczeniowych w bankach.



W 2012 roku **Europ Assistance Polska** została wyróżniona w rankingach Diamentów „Forbesa” oraz Gazeł Biznesu „Pulsu Biznesu”. Wyróżnienia przyznano za dynamikę rozwoju i wyniki finansowe firmy osiągnięte w latach 2008-2010.



Na listę Diamentów „Forbesa” trafiają firmy najszybciej zwiększające swoją wartość, obliczoną na podstawie tzw. metody szwajcarskiej, łączącej metodę majątkową i dochodową. Wyceny dokonuje firma Dun & Bradstreet Polska.



Gazele Biznesu to ranking najdynamiczniej rozwijających się przedsiębiorstw, przygotowywany przez „Puls Biznesu”. Gazeta to firma średniej wielkości, która dzięki niezwykle dynamicznemu rozwojowi doskonale daje sobie radę na rynku. Autorem rankingu jest wywiadownia gospodarcza Coface Poland.

Assistance Newsletter

Europ Assistance Polska jest wydawcą elektronicznego miesięcznika poświęconego zagadnieniom assistance w Polsce i na świecie.

Assistance Newsletter jest wydawany od 2005 roku w polskiej i angielskiej wersji językowej.



Zasady Dobrych Praktyk Assistance

Europ Assistance Polska stale podnosi jakość oraz standardy świadczonych usług. W trosce o naszych Interesariuszy przygotowaliśmy **Zasady Dobrych Praktyk Assistance**. Powstały one we współpracy z przedstawicielami towarzystw ubezpieczeniowych, Związku Banków Polskich oraz Katedry Etyki Akademii im. Leona Koźmińskiego.

Zasady Dobrych Praktyk Assistance określają reguły etycznego postępowania firmy assistance z:

- Klientami
- Partnerami
- Podmiotami współpracującymi
- Mediami
- Przedsiębiorstwami prowadzącymi konkurencyjną działalność assistance

Zbiór Zasad Dobrych Praktyk Assistance dostępny jest na stronie:
<http://europ-assistance.pl/zasady.php>

Ogólnopolskie Badanie Assistance

Europ Assistance Polska od 2008 roku realizuje **Ogólnopolskie Badanie Assistance**. Wyniki przeprowadzanych co roku ankiet pozwalają nam poznać rzeczywiste potrzeby i preferencje naszych aktualnych i potencjalnych Klientów oraz przygotowywać rozwiązania dopasowane do ich oczekiwań. Ogólnopolskie Badanie Assistance jest największym i najdłużej prowadzonym w Europie badaniem rynku assistance.



Strategia aktywnej promocji programu

W Europ Assistance Polska wierzymy, że miarą sukcesu programu assistance jest nie liczba osób objętych świadczeniami, ale liczba świadomych i usatysfakcjonowanych Klientów, którzy z niego skorzystali. Prawidłowe wdrożenie programu assistance jest możliwe wyłącznie poprzez aktywne uczestnictwo firmy assistance w tym procesie.

W zakresie aktywnej promocji programu Europ Assistance Polska oferuje m. in.:

- programy szkoleniowe w ramach **Akademii Europ Assistance** – zarówno szkolenia bezpośrednie, jak i poprzez zaawansowane technologicznie narzędzia (m.in. platformę e-learningową)
- pomoc merytoryczną w przygotowaniu materiałów informacyjnych oraz promocyjnych
- **help-desk** dla pracowników naszego Partnera
- promocję programu poprzez **Assistance Newsletter**



Assistance 2.0

Klient w centrum uwagi

Partnerskie relacje
Zarządzanie
doświadczeniem Klienta
Total Quality Management
Akademia Europ Assistance

Care Services

Więcej niż assistance
Innowacyjne rozwiązania
Kompleksowe usługi
Wysoka wartość dodana

Zaawansowane technologie

Aplikacje mobilne
E-Commerce
E-Concierge
E-Learning

Standardy i świadomość assistance

Zasady Dobrych Praktyk
Forum Assistance
Assistance Newsletter
Badanie Assistance



Assistance 2.0

Kompleksowe i innowacyjne rozwiązania,
zaawansowane technologie oraz komfort Klienta

Assistance 2.0

Aby sprostać zmieniającym się potrzebom Klientów nie wystarczą dotychczasowe rozwiązania assistance. Przyszłość należy do Assistance 2.0, kompleksowych i zaawansowanych technologicznie rozwiązań w kraju i za granicą.

W ramach idei Assistance 2.0, Europ Assistance Polska wprowadziła na rynek m. in. program Bezpieczna Tożsamość, program Opiekun Kariery oraz aplikację mobilną mPomoc.

Bezpieczna Tożsamość

Bezpieczna Tożsamość to skuteczna pomoc w razie utraty dokumentów tożsamości, kart płatniczych, kart lojalnościowych i telefonów komórkowych. W ramach usługi Centrum Alarmowe Europ Assistance Polska udzieli Klientom niezbędnych informacji o dalszym postępowaniu, a także pomoże w uzyskaniu nowych dokumentów, dokumentów zastępczych za granicą oraz raportów z Biura Informacji Kredytowej.



Opiekun Kariery

Opiekun Kariery to profesjonalna pomoc w razie utraty pracy, polegająca na doradztwie w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych i kreowaniu ścieżki kariery. Klienci, którzy tracą pracę mogą również liczyć na wsparcie psychologa, a także organizację spotkania z coachem kariery. Pod dedykowanym numerem telefonu uzyskają również poradę prawną, a także szereg informacji pomocnych w znalezieniu nowego zatrudnienia.



Assistance jest jedną z najbardziej innowacyjnych branż usługowych, silnie wspierającą swoje produkty nowymi technologiami. Jednym z takich narzędzi oferowanych Klientom jest aplikacja mobilna mPomoc.

Aplikacja mobilna mPomoc

Aplikacja mobilna mPomoc - pierwsza na polskim rynku tak kompleksowa i przyjazna dla użytkowników mobilna aplikacja assistance, która umożliwia zgłoszenie zdarzenia bez konieczności kontaktu telefonicznego z Centrum Alarmowym, a następnie szybką i profesjonalną obsługę.



Aplikacja jest indywidualizowana i dostosowywana do zakresu poszczególnych programów assistance realizowanych przez Europ Assistance Polska, a także do rodzaju polisy Klienta. Dzięki temu Klient pobiera aplikację dopasowaną do jego zakresu świadczeń i jest w stanie wybrać z listy jedynie takie usługi, które przysługują mu w ramach wykupionej polisy.

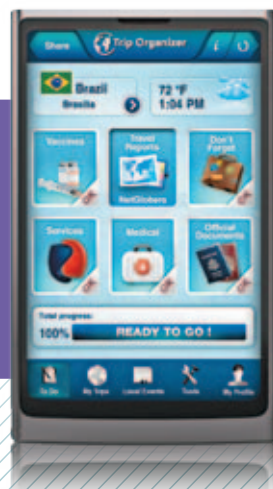
PODRÓŻ

Assistance turystyczny to szeroki zakres usług przydatnych w podróży obejmujących m.in.:

- **natychmiastową pomoc** w nagłych wypadkach oraz w innych trudnych sytuacjach podczas podróży zagranicznych
- organizację i **pokrycie kosztów** leczenia oraz innych usług
- dostęp do **całodobowych infolinii**, zapewniających szeroką gamę usług informacyjnych związanych z podróżą i zaistniałym zdarzeniem

Trip Organizer

Europ Assistance stworzyła i udostępniła swoim Klientom aplikację mobilną ułatwiającą organizację podróży. Aplikacja **Trip Organizer** jest bezpłatna i można ją pobrać na App Store.



Assistance turystyczny zapewnia ubezpieczonemu organizację i pokrycie kosztów usług m.in.:

- medycznych (badania i zabiegi ambulatoryjne, konsultacje lekarskie, pobyt w szpitalu – w tym zabiegi operacyjne, leczenie stomatologiczne etc.)
- transportu do placówki medycznej w miejscu zdarzenia lub transportu powrotnego do domu
- akcji ratowniczej np. w górach, na morzu
- zakwaterowania na czas rekonwalescencji
- wizyty osoby bliskiej w przypadku hospitalizacji ubezpieczonego
- pomocy w wydaniu dokumentów niezbędnych w czasie podróży, w razie ich zgubienia lub kradzieży
- pomocy prawnej w przypadku wejścia ubezpieczonego w konflikt z prawem miejscowym
- pożyczki pieniężnej w przypadku utraty dokumentów lub środków płatniczych

Oferta obejmuje również pomoc i likwidację szkód z tytułu:

- uszkodzenia, zagubienia lub opóźnienia bagażu
- kosztów przerwania podróży
- kosztów odwołania lub opóźnienia lotu
- następstw nieszczęśliwych wypadków
- odpowiedzialności cywilnej

NetGlobers.com

NetGlobers.com to strona internetowa stworzona przez Europ Assistance, na której podróżujący Klienci znajdą cenne informacje na temat zagrożeń zdrowotnych, obowiązkowych szczepień czy klimatu. Dodatkowo strona ta pełni funkcję portalu społecznościowego, gdzie użytkownicy mogą wymieniać się wrażeniami z podróży, wskazówkami i zdjęciami.



ZDROWIE

Assistance medyczny to natychmiastowa pomoc w sytuacji nagłego zachorowania lub nieszczęśliwego wypadku gwarantująca m.in.:

- specjalistyczne wsparcie zarówno **Klientowi**, jak i **członkom jego rodziny**
- szeroką gamę usług w przypadku **hospitalizacji**
- całodobowy dostęp do **informacji medycznej**

W ramach assistance medycznego Klienci mają możliwość skorzystania z następujących świadczeń:

- domowej wizyty lekarza rodzinnego
- opieki domowej/pielęgniarskiej po hospitalizacji
- organizacji procesu rehabilitacji i pomocy psychologa
- dostawy leków i sprzętu rehabilitacyjnego
- transportu medycznego do szpitala i ze szpitala do domu
- opieki nad dziećmi i osobami niesamodzielnymi w miejscu zamieszkania, w przypadku hospitalizacji ubezpieczonego
- infolinii medycznej



Zdrowie i Opieka – ubezpieczenie na wypadek konieczności poddania się zabiegowi chirurgicznemu

- ponad 1 000 zabiegów
- kwota świadczenia przypisana do klasy operacji, niezależna od rzeczywistych kosztów poniesionych przez ubezpieczonego
- ochroną objęte zabiegi wykonane na terenie RP i poza granicami kraju
- jedna składka bez względu na wiek i płeć
- brak badań wstępnych
- świadczenie wypłacane na podstawie dokumentacji medycznej
- ubezpieczenie w formie grupowej, imiennej – indywidualne lub rodzinne



Program Rehabilitacji

Program Rehabilitacji to specjalna oferta skierowana do towarzystw ubezpieczeniowych. W ramach programu obejmujemy opieką poszkodowanych – ofiary wypadków spowodowanych przez Klientów ubezpieczonych w ramach polisy OC. Kompleksowy proces ma na celu rehabilitację medyczną, zawodową i socjalną poszkodowanego. Opieką nad poszkodowanymi zajmują się wykwalifikowani i doświadczeni specjaliści, a rehabilitacja prowadzona jest we współpracy ze starannie wyselekcjonowanymi partnerami Europ Assistance Polska: placówkami medycznymi, ośrodkami rehabilitacji, grupami wsparcia i innymi.

DOM I RODZINA

Assistance domowy i rodzinny to specjalistyczna pomoc w miejscu zamieszkania obejmująca m.in.:

- profesjonalne **wsparcie techniczne**
- **opiekę nad mieniem** ubezpieczonego w sytuacji wystąpienia szkody lub zdarzenia losowego
- **assistance dla zwierząt** domowych – organizację i pokrycie kosztów wizyty u weterynarza
- **infolinie** np. medyczną, prawną, budowlano-remontową i wiele innych



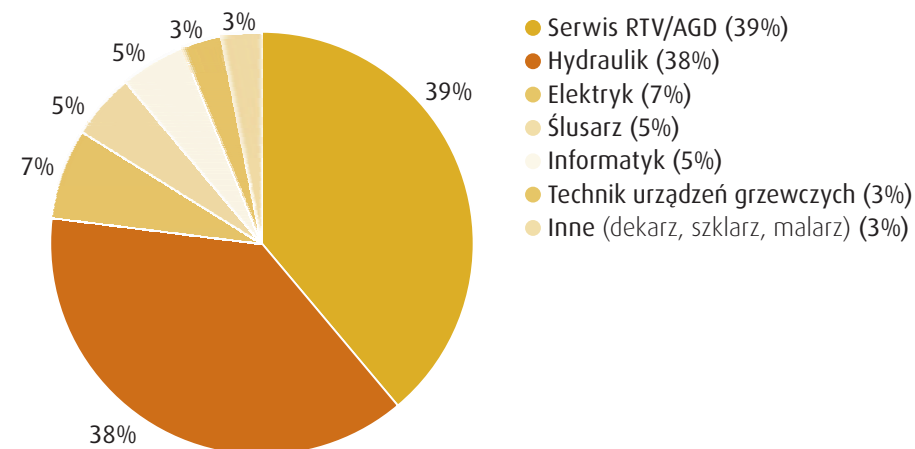
Assistance domowy gwarantuje ubezpieczonemu dostęp do takich usług jak:

- interwencja specjalisty właściwego ze względu na rodzaj zdarzenia (np. elektryk, hydraulik, szklarz, ślusarz)
- naprawa sprzętu RTV/AGD/PC
- dozór mienia lub jego transport i przechowanie
- organizacja usług projektanta wnętrz, architekta czy pomocy domowej
- informacja o sieci usługodawców w zakresie usług remontowo-budowlanych (m.in. ślusarze, hydraulicy, elektrycy itp.)

Assistance rodzinny zapewnia możliwość skorzystania z bogatego zakresu usług:

- opieki do dziecka
- korepetycji dla dzieci
- opieki nad zwierzętami
- serwisu concierge

Wykorzystanie usług assistance domowego i rodzinnego*



* dane za 2012 r.

SAMOCHÓD

Assistance samochodowy to bezpłatna pomoc w podróży obejmująca m.in.:

- **pomoc techniczną** na drodze lub holowanie do stacji napraw
- zapewnienie mobilności poprzez organizację i pokrycie kosztów wynajmu **samochodu zastępczego**
- **zakwaterowanie** dla kierowcy i osób towarzyszących w podróży lub transport do miejsca zamieszkania
- szeroki wachlarz świadczeń w ramach **pomocy medycznej** oraz **informacyjno-organizacyjnej**



Assistance samochodowy pojazdów osobowych, ciężarowych oraz motocykli

W ramach assistance samochodowego, w sytuacji awarii pojazdu bądź wypadku drogowego, kierowcy i pasażerowie samochodu i motocykla mogą otrzymać pomoc:

techniczną:

- usprawnienie pojazdu
- holowanie pojazdu
- dostarczenie paliwa
- wymiana uszkodzonej opony lub pokrycie kosztów jej naprawy
- samochód zastępczy
- transport do miejsca zamieszkania lub do miejsca docelowego podróży
- przechowanie pojazdu
- odbiór pojazdu po naprawie
- złomowanie pojazdu

administracyjno – organizacyjną:

- zakwaterowanie w hotelu
- tłumaczenie ważnych dokumentów w przypadku zdarzeń mających miejsce poza granicami RP
- organizacja kierowcy zastępczego
- wizyta osoby bliskiej
- zorganizowanie udziału prawnika, w sytuacji wejścia w konflikt z lokalnym prawem
- organizacja zaliczki pieniężnej na pokrycie kosztów naprawy pojazdu
- organizacja dostarczenia części zamiennych

medyczną:

- informacja medyczna
- transport medyczny



PRZEDŁUŻONE GWARANCJE

Przedłużone gwarancje na sprzęt RTV / AGD / PC / FOTO to:

- organizacja i pokrycie kosztów **naprawy sprzętu** w autoryzowanym serwisie
- **wymiana sprzętu** na nowy w przypadku braku możliwości dokonania naprawy
- **całodobowe centrum** telefonicznej obsługi Klientów

Przedłużona gwarancja obejmuje sprzęt RTV, AGD, fotograficzny i komputerowy. Klient ma możliwość dokupienia gwarancji w momencie zakupu sprzętu. Ochrona rozpoczyna się po zakończeniu gwarancji producenta i trwa nawet przez okres kolejnych trzech lat.

Wszystkie naprawy dokonywane są w autoryzowanych serwisach. Dodatkowo w przypadku konieczności dokonania naprawy sprzętu przekraczającego określoną wagę, Europ Assistance Polska organizuje i pokrywa koszt transportu sprzętu do punktu naprawczego i jego odbioru.

Wariant rozszerzony programu obejmuje również ochronę na wypadek przypadkowego uszkodzenia sprzętu w wyniku np. upadku, zalania czy uderzenia.



Przedłużone gwarancje na samochody i motocykle to:

- organizacja i pokrycie kosztów **naprawy pojazdu**
- organizacja i pokrycie kosztów **wymiany** części i podzespołów
- **assistance** samochodowy
- **całodobowe centrum** telefonicznej obsługi Klientów

Pełna ochrona

W zależności od wybranej opcji oraz od wieku i przebiegu pojazdu ochroną mogą być objęte podstawowe części i podzespoły (silnik i skrzynia biegów), jak również inne elementy pojazdu. Najbardziej wymagającym Klientom oferujemy pełną ochronę, której zakres jest tożsamy z oryginalną gwarancją producenta. Dodatkowo, w ramach pakietu, Klient ma możliwość skorzystania z assistance samochodowego, gwarantującego natychmiastową i bezpłatną pomoc na drodze w przypadku awarii pojazdu.



ASSISTANCE DLA FIRM

Assistance dla firm to kompleksowa pomoc w firmie, w sytuacji uszkodzenia mienia lub awarii sprzętu biurowego, obejmująca m. in.:

- dozór, transport lub przechowanie mienia firmowego
- organizację lokalu zastępczego
- pomoc serwisanta i specjalisty od napraw sprzętu biurowego, np. komputerów, drukarek, ksero itp.

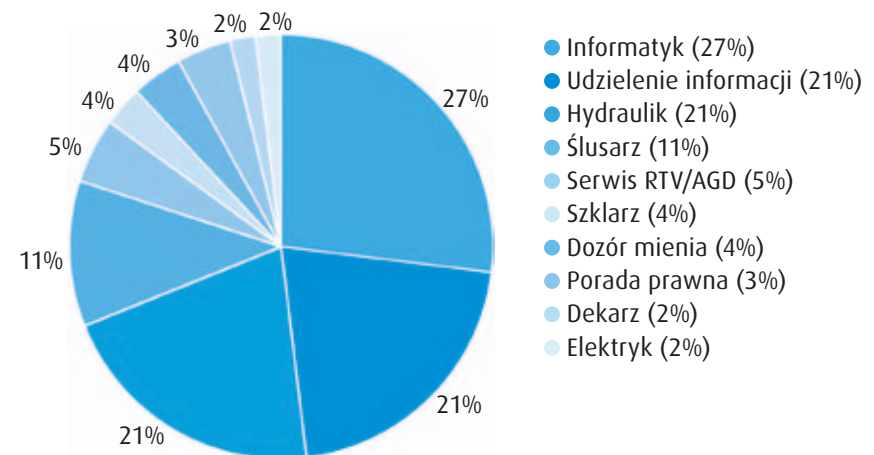


W ramach assistance dla firm dostępne są również infolinie o tematyce:

- rekrutacyjnej
- podatkowej
- prawnej
- ekonomicznej
- gospodarczej

W ramach usług Assistance dla Firm Klient ma możliwość skorzystania z natychmiastowej pomocy **Office Assistance** (w razie zdarzeń losowych lub awarii sprzętu biurowego w firmie), **Medical Assistance** (w następstwie nagłych zachorowań i nieszczęśliwych wypadków zarówno w miejscu pracy, jak i w czasie podróży służbowej), **Car Assistance** oraz **Travel Assistance** w podróży służbowej. Dodatkowo Klient może skorzystać z **Firmowego Serwisu Concierge** oraz pakietu usług informacyjnych przydatnych na co dzień w prowadzeniu działalności gospodarczej oraz wykonywaniu obowiązków służbowych.

Wykorzystanie usług assistance dla firm*



* dane za 2012 r.

CONCIERGE

Concierge to usługa polegająca na organizacji świadczeń wedle życzeń Klienta. Usługi concierge obejmują nie tylko Polskę i Europę, ale także najdalsze i najbardziej egzotyczne zakątki świata. Spełniamy życzenia Klientów w wielu dziedzinach:

- organizacja biletów na wydarzenia kulturalne i sportowe
- pomoc w planowaniu podróży
- rezerwacja stolików w restauracjach
- rezerwacja wizyt w salonach i hotelach SPA
- organizacja spotkań z trenerem fitness i dietetykiem
- pomoc w wynajmie jachtów oraz samolotów charterowych
- organizacja profesjonalnej opieki nad dziećmi i zwierzętami domowymi
- organizacja spotkań ze stylistą i wizażystą
- pomoc w planowaniu przyjęć, bankietów, uroczystości okolicznościowych
- organizacja dostawy kwiatów



Portal www.ea-concierge.pl

Europ Assistance Polska udostępniła ekskluzywny portal internetowy, stworzony z myślą o Klientach VIP, korzystających z usług concierge. W serwisie www.ea-concierge.pl czekają starannie wybrane oferty w kategoriach: podróże, pasje, kultura, sport, strefa smaku, style & wellness oraz żyj eko. Propozycje zostały przygotowane we współpracy z uznanymi w swoich dziedzinach specjalistami w tym Martyną Wojciechowską, duetem Paprocki i Brzozowski, Maciejem Zieniem, Jagą Hupało czy Robertem Mielżyńskim.

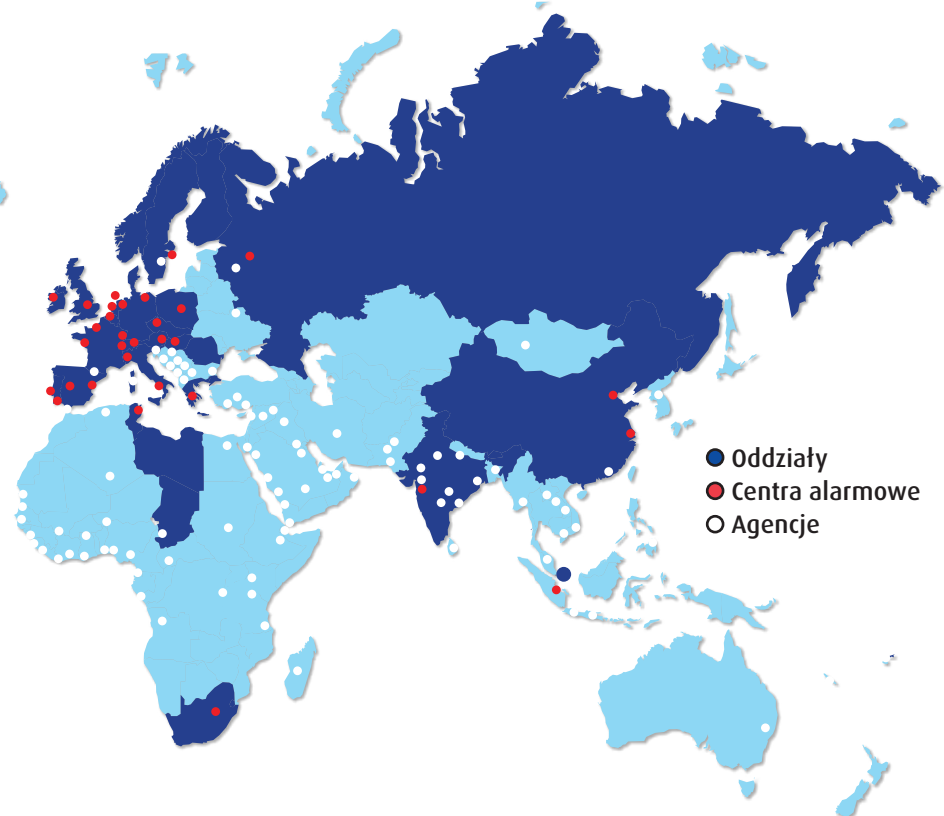
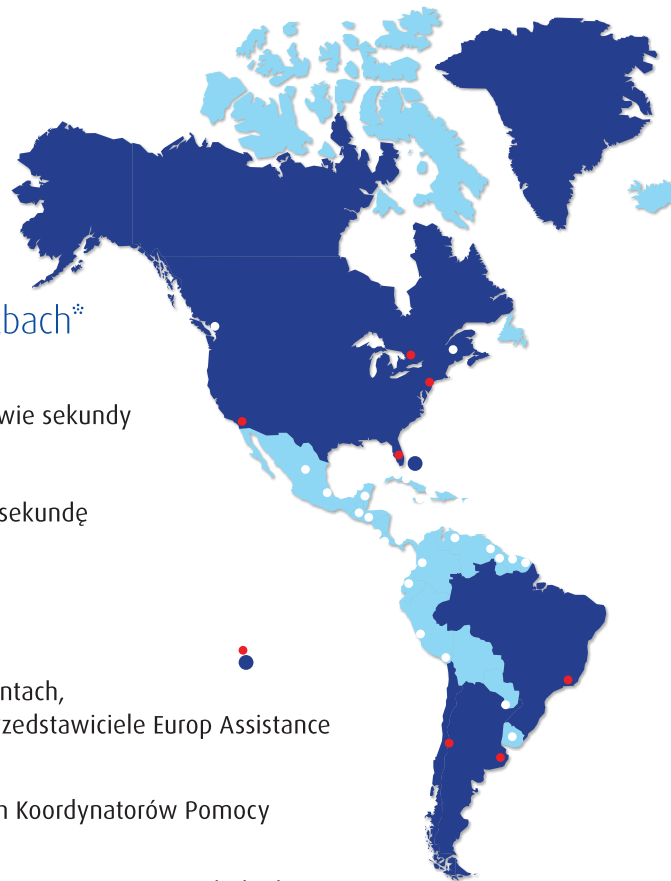


1963 2013 50 LAT EUROP ASSISTANCE ASSISTANCE NA ŚWIECIE

Europ Assistance w liczbach*

- 1** interwencja assistance na dwie sekundy
- 2** zgłoszenia telefoniczne na sekundę
- 39** centrów alarmowych
- 208** krajów na 5 kontynentach, w których działają przedstawiciele Europ Assistance
- 7 000** wielojęzycznych Koordynatorów Pomocy
- 420 000** usługodawców pozostających do dyspozycji naszych Klientów
- 11 800 000** obsługiwanych rocznie spraw assistance
- 58 200 000** telefonów rocznie
- 300 000 000** osób objętych usługami Europ Assistance

*dane za 2012 r.



Grupa Europ Assistance:

Europ Assistance powstała w 1963 roku w Paryżu. Początkowo firma świadczyła pomoc Klientom podróżującym po Europie. Wzrost zainteresowania usługami assistance spowodował, że już w 1967 roku firma oferowała pomoc podróżnym udającym się także poza granice Europy, a w 1977 roku liczba sprzedanych polis assistance przekroczyła 10 milionów.

W 2013 roku Grupa Europ Assistance obchodzi 50-lecie swojego istnienia niezmieniając się na pozycji światowego lidera pod względem liczby obsługiwanych spraw i niesienia kompleksowej pomocy przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu w każdym miejscu na świecie.