



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

WEBINARIUM

ASSISTANCE KOMUNIKACYJNE
- NIE TYLKO NA WAKACJE

22 LIPCA 2021

macbookpro



PREZENTUJE

Marcin Jaworski

Biuro Rzecznika Finansowego

MODERUJE

Magdalena Świdorska

Biuro Rzecznika Finansowego



EKSPERT

Marcin Jaworski

Biuro Rzecznika Finansowego

Rzecznik prasowy, ekspert
ds. komunikacji i edukacji
w Biurze Rzecznika Finansowego



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

Cele webinarium



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

ASSISTANCE
– KIEDY ZADZIAŁA?

CIEKAWY OPCJE ZALEŻNE
OD PROFILU KLIENTA

UWAGA NA
WYŁĄCZENIA!

PYTANIA
I ODPOWIEDZI

CELEM WEBINARIUM NIE JEST PRZEGLĄD OFERT.

Chcemy zwrócić uwagę na elementy będące przedmiotem pytań do Rzecznika Finansowego i wniosków o interwencję lub postępowanie polubowne.

O CZYM BĘDZIE TO WEBINARIUM?

Assistance Komunikacyjne w skargach do Rzecznika



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

31

wniosków
o interwencję
dotyczącą assistance
komunikacyjnego trafiło
do Rzecznika Finansowego
w 2020 r.

43

telefony
z prośbą o poradę
dotyczącą assistance
komunikacyjnego odebrali
ekspertki Rzecznika
Finansowego w 2020 r.



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

— ASSISTANCE

— Kiedy zadziała?



ORGANIZACJA

pomocy w razie problemów
związanych z samochodem lub
- coraz częściej - kierowcą

POKRYCIE KOSZTÓW

związanych z udzieleniem pomocy
(do określonych limitów).
Bez kosztów materiałów lub
części potrzebnych do naprawy

**W RAZIE KŁOPOTÓW NAJPIERW DZWONIMY DO
UBEZPIECZYCIELA, A NIE BRATA, SZEWAGRA CZY MĘŻA.**

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Uwaga na definicje!



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

WYPADEK

pomoc zapewniona
w podstawowych wariantach

AWARIA

pomoc dostępna
w szerszych wariantach

KIEDY JESZCZE ZADZIAŁA ASSISTANCE?

INNE ZDARZENIA – rozładowanie akumulatora, dziurawa opona, zatrzaśnięcie kluczyków w aucie, zgubienie kluczyków, użycie niewłaściwego paliwa itp.

KRADZIEŻ POJAZDU – udostępnienie auta zastępczego

USŁUGI INFORMACYJNE I ORGANIZACYJNE – pomoc tłumacza, dane serwisów

KŁOPOTY ZDROWOTNE KIEROWCY – przewóz dzieci, kierowca zastępczy, pomoc lekarza

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Zakres zależy od wybranego wariantu



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

| WARIANT | PODSTAWOWY | POŚREDNI | NAJSZERSZY |
|-------------------------------|------------------------------|--|----------------------|
| KOSZT | BEZPŁATNY | 50-200 ZŁ | PONAD 200 ZŁ |
| ZAKRES TERYTORIALNY | POLSKA | POLSKA I POZA POLSKĄ | POLSKA I POZA POLSKĄ |
| POMOC W RAZIE WYPADKU | TAK | TAK | TAK |
| LIMITY HOLOWANIA | NAJCZĘŚCIEJ DO 100-150 KM | W ZALEŻNOŚCI OD OWU | BEZ LIMITU W POLSCE |
| POMOC W RAZIE AWARII | NIE | TAK (UWAGA NA LIMITY NP. 25 KM OD DOMU) | TAK |
| SAMOCHÓD ZASTĘPCZY | NIE | TAK (UWAGA NA ZAKRES NP. TYLKO PO WYPADKU) I LIMITY) | TAK |
| POMOC KIEROWCY I PASAŻEROM | NIE | TAK (UWAGA NA ZAKRES I LIMITY) | TAK |

POWYŻSZY SCHEMAT POKAZUJE ZAKRESY WARIANTÓW W SPOSÓB UPROSZCZONY.
LISTA USŁUG POMOOCOWYCH JEST DŁUSZA I WARIANTÓW MOŻE BYĆ WIĘCEJ.

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Uwaga na limity!



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- Brak pomocy w przypadku awarii lub innego zdarzenia, które zaszło „pod domem” (nie dalej niż 20-25 km od miejsca zamieszkania)
- Holowanie na odległość nie większą niż 100 km aż do braku limitów
- Auto zastępcze na nie dłużej niż 5-30 dni (czasem zależnie od miejsca naprawy)
- Zakwaterowanie na nie dłużej niż 2-5 dni i nie droższe niż 300-400 zł za noc, o standardzie nie wyższym niż 2-3 gwiazdki i tylko wtedy gdy do domu jest więcej niż 50 km, a naprawa potrwa dłużej niż 24 godziny
- Transport kierowcy i pasażerów nie dalej niż 50 km od miejsca zdarzenia
- Koszty pomocy nie wyższe niż 5-50 tys. zł
- Zdarzenie nie częstsze niż 2-3 w okresie ubezpieczenia (uwaga problemy z akumulatorem!)



**UBEZPIECZYCIEL
MOŻE ZORGANIZOWAĆ
I POKRYĆ KOSZTY
HOLOWANIA DO**

- najbliższego warsztatu danej marki w kraju zdarzenia
- warsztatu partnerskiego ubezpieczyciela w Polsce
- wskazanego przez kierownicę warsztatu
- miejsca zamieszkania kierowcy w Polsce

**IM DROŻSZY WARIANT ASSISTANCE TYM KLIENT MA WIĘKSZE
MOŻLIWOŚCI WYBORU MIEJSCA DOCELOWEGO HOLOWANIA.**



JESTEŚ POSZKODOWANY W WYPADKU, A NIE MASZ SWOJEGO ASSISTANCE?

Zapytaj o nie sprawcę wypadku!

Niektórzy ubezpieczyciele organizują usługi holowania innego pojazdu, jeśli sprawca szkody ma u nich wykupione OC komunikacyjne w pakiecie z assistance.

**PRZYPOMINAMY! POSZKODOWANY W WYPADKU MOŻE LICZYĆ NA POKRYCIE
Z OC KOMUNIKACYJNEGO KOSZTÓW WYNIKAJĄCYCH ZE ZDARZENIA.
STĄD UBEZPIECZYCIELE CORAZ CZĘŚCIEJ SAMI OFERUJĄ ORGANIZACJĘ I POKRYCIE
KOSZTÓW HOLOWANIA CZY PARKINGU.**



W PRZYPADKU AWARII OPERATOR ASSISTANCE

- Przyśle eksperta w celu podjęcia próby naprawy
- Jeśli naprawa na miejscu nie będzie możliwa, auto zostanie odholowane do warsztatu lub na parking strzeżony
- Kierowca i pasażerowie mogą: pojechać z autem lawetą, skorzystać z auta zastępczego, zakwaterowania lub organizacji dalszej podróży lub powrotu do domu (W zależności od wariantu. Uwaga na limity i ograniczenia!)



**UBEZPIECZYCIEL MOŻE
ZORGANIZOWAĆ I POKRYĆ
KOSZTY NAJMU POJAZDU
ZASTĘPCZEGO, ALE
CZASEM POD PEWNYMI
WARUNKAMI**

- Tylko po wypadku lub również po awarii i kradzieży pojazdu
- Na okres nie dłuższy niż określony w umowie (nie można też dzielić okresu wynajmu np. przy limicie 5 dni, wziąć auto na 2 i 3 dni)
- Nie uda się naprawić pojazdu na drodze i pojazd musi być odholowany do warsztatu
- Auto zastępcze nie będzie podstawione, jeśli naprawa może być wykonana w tym samym dniu
- Auto zastępcze nie będzie przysługiwało jeśli wypadek nie powoduje unieruchomienia pojazdu
- Liczba miejsc w samochodzie zastępczym 4 lub 5 (klient może dopłacić za większe auto)
- Auto klasy nie wyższej niż B, C lub D
- Auto klasy wymienionej w polisie nie jest dostępne w lokalnej wypożyczalni



WYPADEK, AWARIA W TRAKCIE PODRÓŻY

PRZEWÓZ
DO MIEJSCA
DOCELOWEGO
HOLOWANIA
POJAZDU

(warsztat, parking,
dom klienta)

Lawetą lub innym
transportem jeśli
pomoc drogowa nie
dysponuje odpowiednią
liczbą miejsc.

ORGANIZACJA
ZAKWATEROWANIA

Uwaga!

Czasem tylko wtedy,
gdy naprawa ma potrwać
dłużej niż 12 godzin
lub nie jest możliwa
tego samego dnia.

KONTYNUACJA
PODRÓŻY LUB
POWRÓT DO DOMU

W zależności od
wybranego wariantu:
albo do miejsca, które
jest bliżej, miejsca
zdarzenia lub według
wyboru klienta.

WYNAJEM AUTA
ZASTĘPCZEGO

Uwaga na limity
i ograniczenia.



ASSISTANCE

Opcje przydatne
w zależności od
profilu klienta

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Opcje przydatne jeśli jest jeden kierowca



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

JEŚLI JEDYNY KIEROWCA ULEGNIE WYPADKOWI I BĘDZIE HOSPITALIZOWANY (UWAGA! CZASEM POWYŻEJ 5-7 DNI) LUB UMRZE, MAMY DWIE MOŻLIWOŚCI:

TRANSPORT PASAŻERÓW

Sposób transportu zależy od odległości.
Na krótszych dystansach (np. do 50 km)
taksówka, na średnich pociąg lub autobus,
na najdłuższych – gdy podróż lądem
trwałaby ponad 8 godzin) – samolotem.

KIEROWCA ZASTĘPCZY

Wraca z pasażerami autem do
miejsca zamieszkania w Polsce.

WAŻNE! SKORZYSTANIE Z JEDNEGO ŚWIADCZENIA WYKLUCZA SKORZYSTANIE Z DRUGIEGO.

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Opcje przydatne dla jeżdżących z dziećmi



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

JEŚLI RODZIC Z KTÓRYM PODRÓŻUJE DZIECKO ULEGNIE WYPADKOWI I BĘDZIE HOSPITALIZOWANY LUB UMRZE, MAMY DWIE MOŻLIWOŚCI:

TRANSPORT DZIECKA DO DOMU

Sposób transportu zależy od odległości. Na krótszych dystansach (np. do 50 km) taksówka, na średnich pociąg lub autobus, na najdłuższych – gdy podróż lądem trwałaby ponad 8-12 godzin) – samolotem. Ubezpieczyciel zapewnia wykwalifikowaną opiekę dla dziecka.

PRZEWOZ OSOBY BLISKIEJ

Do miejsca pobytu dzieci.

WAŻNE! USŁUGA OBEJMUJE ZARÓWNO ORGANIZACJĘ JAK I POKRYCIE KOSZTÓW.
UWAGA! NA MAKSYMALNY WIEK DZIECKA. NIEKTÓRE OWU PRZEWIDUJĄ TAKĄ OPIEKĄ DLA DZIECI DO LAT 15, INNE DLA DZIECI NIEPEŁNOLETNICH.

KIEDY ZADZIAŁA ASSISTANCE?

Opcje przydatne dla mówiących tylko po polsku



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

- **USŁUGA TŁUMACZA** – asystor organizuje telefoniczną pomoc tłumacza w rozmowach związanych ze zdarzeniem powodującym konieczność skorzystania z assistance.
- Mogą to być służby medyczne, policja, urzędnicy czy po prostu osoby skierowane do pomocy klientowi.
- Standardem jest zapewnienie tłumaczenia w języku angielskim. Niektórzy ubezpieczyciele zapewniają też tłumaczenie w języki niemieckim, francuskim lub rosyjskim.



— ASSISTANCE

— Uwaga na wyłączenia!



STANDARDOWE WYŁĄCZENIE:

Zakład ubezpieczeń nie ponosi odpowiedzialności za koszty usług assistance poniesione bez uprzedniej zgody swojego centrum operacyjnego chyba, że powiadomienie było niemożliwe z przyczyn niezależnych od ubezpieczonego (trafił do szpitala po wypadku, o holowaniu zdecydowała policja lub służby dyżurujące na autostradzie) lub ubezpieczyciel nie ma możliwości zorganizowania usługi, do której jest zobowiązany zgodnie z umową.

**W TAKIEJ SYTUACJI MOŻNA DOMAGAĆ SIĘ REFUNDACJI
PONIESIONYCH KOSZÓW BĄDŹ UREGULOWANIA FAKTURY.**



W dniu 15.12.2020, około godziny 8:45 miałem wypadek. Kierowana przeze mnie Toyota Corolla wpadła w poślizg, auto dachowało i wpadło do głębokiego rowu. (zdjęcie w załączeniu). Jeden ze świadków wezwał policję, która po przybyciu na miejsce i po zapoznaniu się z sytuacją wezwała pomoc drogową. ... odmawia wypłaty zwrotu kosztów holowania argumentując to tym, że nie uzyskałem wcześniej na to zgody, nie kontaktując się z ich infolinią. Wyjaśniam, że to nie ja a policja wzywała pomoc drogową. Mój telefon był w rozbitym aucie, które jak widać na zdjęciu leżało na dachu w głębokim rowie. Po wypadku byłem poobijany i zszokowany i później trafiłem na SOR (karta leczenia w załączeniu). Fakturę dotyczącą kosztów holowania na najbliższy parking przesłałem mailem (w załączeniu) do ubezpieczyciela, ale ... odmówił zwrotu argumentując swoją decyzję tym, że samodzielnie zorganizowałem holowanie pojazdu, co jest oczywistą nieprawdą.

**ODMOWA NIEZASADNA. W WIĘKSZOŚCI OWU TAKI PRZYPADEK JEST PRZEWIDZIANY.
MOŻE POJAWIĆ SIĘ WYMÓG POINFORMOWANIA UBEZPIECZYCIELA NP. W CIĄGU 10 DNI.**



W sytuacji w której mój samochód został unieruchomiony, szczęśliwym trafem zadzwoniła do mnie moja żona z zapytaniem kiedy dotrę do domu, gdyż planowała przygotować posiłek a zrobiło się późno. Przedstawiłem jej sytuację w jakiej się znalazłem i ustaliliśmy że żona skontaktuje się z naszym kolegą Krzysztofem w i poprosi o sprowadzenie pomocy drogowej na miejsce zdarzenia. Tak też się stało i po niedługim czasie pomoc drogowa dotarła na miejsce zdarzenia. W tych okolicznościach zorganizowanie skutecznej pomocy drogowej odbyło się bez mojego udziału. Cały czas byłem świadomy jak należy postępować w przypadku awarii pojazdu ale nie mogłem zadzwonić się na nr Agenta i powiadomiłem wieczorem po dotarciu do Zamościa.



między Chełmem a Krasnymstawem ok. godz. 18-tej w pewnym momencie stwierdziłem że ukazała się kontrolka w kolorze czerwonym, "brak ładowania akumulatora", i po przejechaniu ok. 100 metrów auto zostało unieruchomione. Pogasiły wszystkie światła i nastąpiła blokada skrzyni biegów (automat), zamków drzwi oraz pokrywy b. gaźnika.

Nastąpiła sytuacja bardzo dramatyczna - znalazłem się pod presją chwili (zupełna ciemność), oraz sytuacji na drodze (auto zostało unieruchomione na łuku ruchliwej trasy i na skrzyżowaniu dwu dróg lokalnych).

Zdenerwowałem się mając świadomość że auto uległo gwarii w terenie niezabudowanym, w zupełnych ciemnościach, w miejscu gdzie jezdnia tworzyła łuk ruchliwej trasy, oraz na skrzyżowaniu dwu dróg lokalnych przy tym pojazdy poruszały się z dużymi prędkościami.

Mając powyższe na względzie, usilnie proszę o zrozumienie i podjęcie decyzji która mnie nie skrzywdzi..

Nadmieniam że jestem emerytowanym lekarzem weterynarii i mam 81 lat.

UBEZPIECZYCIEL POWINIEN UWZGLĘDNIĆ OKOLICZNOŚCI, WIEK KLIENTA I W RAMACH KULANCJI PRZYNAJMNIEJ POKRYĆ KOSZTY KTÓRE PONIÓSŁBY ORGANIZUJĄC TAKĄ USŁUGĘ.



Moje zastrzeżenie rozpatrzenia reklamacji dotyczy nie uznania mojego roszczenia z faktury za lawetę, którą musiałem opłacić ze swoich środków, ponieważ mimo wielokrotnej próby dodzwonienia się do nr telefonicznego podanego jako nr do zgłaszania zdarzeń assistance było niemożliwe. Nikt nie odbierał połączeń, zanikał sygnał, następowało rozłączenie z tym numerem nie było mowy o próbie wybrania wewnętrznego nr 1 ponieważ następowało automatyczne rozłączenie z tym numerem lub brak całkowity sygnału połączenia. W związku z zaistniałą sytuacją dodatkowo próbowałem zgłoszenia dokonać przez mojego agenta ubezpieczeniowego u którego zawierałem polisę. Również jemu nie udało mu się na wskazany numer dodzwonić, by potrzebę usługi assistance w sposób wskazany w OWU zgodnie z procedurą zgłosić. Ponieważ nie mogłem zdarzenia zgłosić telefonicznie zmuszony byłem skorzystać z auto holowania przez samodzielnie zamówioną usługę było to zachowanie racjonalne i logiczne. Dokumentuje ten fakt załączona faktura vat na kwotę 1004 euro. Kwota ta jest moim roszczeniem wobec ubezpieczyciela, które chcę uzyskać.

**PO PRZEDSTWIENIU NP. BILLINGÓW POTWIERDZAJĄCYCH PRÓBY POŁĄCZENIA
ORAZ ROZMOWY Z AGENTEM UBEZPIECZYCIEL POWINIEN POKRYĆ KOSZTY.**



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

PYTANIA I ODPOWIEDZI



ANKIETA

Jak oceniasz
to spotkanie?



Rzecznik
Finansowy
www.rf.gov.pl

DZIĘKUJEMY PAŃSTWU ZA UDZIAŁ W NASZYM SPOTKANIU

www.rf.gov.pl

biuro@rf.gov.pl

Jesteśmy także na:

