



Truck Assistance International



TAI Truck
Assistance
International
Truck mobility by AXA Assistance

AXA S.A.

- ➔ 160 000 pracowników na świecie
- ➔ 105 mln klientów
- ➔ obecność w 62 krajach

AXA Assistance/ AXA Partners

- ➔ międzynarodowa pomoc w nagłych wypadkach
- ➔ 13,6 mln rozpatrzonych spraw

Inter Partner Assistance S.A. O/w Polsce

- ➔ Firma ubezpieczeniowa istniejąca od 1994 r. na polskim rynku

TRUCK ASSISTANCE INTERNATIONAL - LICZBY



Truck Assistance International – z centralą w Lyonie
jest linią business’ową BLT i ofertą pomocy dla świata transportu drogowego, obsługiwaną przez specjalistyczne zespoły AXA Assistance



- ➔ **22** lata doświadczenia jako uznanego specjalisty Truck Assistance
- ➔ **148** współpracowników w Lyonie i w Barcelonie
- ➔ **96 000** spraw rozpatrzonych rocznie,
- ➔ **150 000** pojazdów ciężkich ubezpieczonych w Europie
- ➔ **21 000** pomocy drogowych dla pojazdów ciężarowych,
- ➔ **ponad 2 000** partnerów biznesowych

TRUCK ASSISTANCE W POLSCE



- ➔ Lokalny pionier Truck Assistance (od 2007r)
- ➔ Podwójne call center – w Warszawie i w Ostrawie
- ➔ Grupy doświadczonych operatorów (8 języków) Działu Assistance - w tym Koordynatorzy Działu Technicznego i Doradcy Moto /Truck
- ➔ Regularne szkolenia Truck Assistance
- ➔ Praca operatorów i usługodawców monitorowana i pod stałą kontrolą Działu Jakości AXA Partners CEE i Działu Jakości TAI Lyon
- ➔ Ponad 100 pomocy drogowych Truck w Polsce
- ➔ **ok. 33 000** ubezpieczonych pojazdów w Polsce

ZAUFANIE NASZYCH KLIENTÓW I PARTNERÓW



Doskonałość operacyjna, którą potwierdzają liczby...

80,4 %

połączenia przychodzące są obsługiwane w mniej niż 20 sekund.

93 %

klienci zadowoleni ze średniego czasu odpowiedzi.

91,4 %

klienci zadowoleni z udzielonej odpowiedzi.

87,4 %

klienci zadowoleni z czasu interwencji.



Specyfika Truck Assistance

OBSŁUGA NA DRODZE



➔ Obsługa pojazdów ciężkich wymaga świadomości skali problemu:

- ➔ Szczegółowe informacje o awarii/wypadku pozwalają na naprawę Pojazdu na miejscu
- ➔ Inny dostęp do silnika (podniesienie kabiny)
- ➔ Ładunki niebezpieczne ADR / zaangażowanie służb. Dozór ładunku.
- ➔ Policja często narzuca sposób postępowania kierowcy - zablokowanie drogi w razie wypadków a nawet awarii (opóźniony dojazdu holownika)
- ➔ Autostrady – monopol licencjonowanych holowników, płatności gotówką
- ➔ Kierowca w zasadzie nie decyduje – decyduje właściciel firmy albo flotowiec
- ➔ Transport zastępczy - koordynacja przeładunku z flotowcem
- ➔ Wysyłka części – weryfikacja czasu wysyłki i czasu naprawy
- ➔ Pojazdy na gwarancji – tylko warsztaty autoryzowane i części producenta!
- ➔ Centrum Alarmowe decyduje o wyborze usługodawcy - czasem lepszy lokalny holownik – czasem holownik z Polski...

OBSŁUGA NA DRODZE



➔ Obsługa pojazdów ciężkich wymaga świadomości skali problemu:

- ➔ Assistance dla pojazdów ciężkich jest o wiele droższe niż assistance dla samochodów osobowych!
- ➔ Częstsza możliwość naprawy Pojazdu na miejscu - inny dostęp do silnika (podniesienie kabiny)
- ➔ Ładunki niebezpieczne ADR – możliwe katastrofy ekologiczne – konieczność zaangażowania służb
- ➔ Policja często narzuca sposób postępowania kierowcy - zablokowanie drogi w razie wypadków a nawet awarii (opóźniony dojazdu holownika)
- ➔ Autostrady – monopol holowników na niektórych odcinkach, czasem konieczne płatności gotówką
- ➔ Kierowca w zasadzie nie decyduje – decyduje właściciel firmy albo flotowiec
- ➔ Transport zastępczy – organizacja i koordynacja przeładunku z flotowcem
- ➔ Pojazdy na gwarancji – sugerujemy warsztaty autoryzowane i części producenta!
- ➔ Centrum Alarmowe decyduje o wyborze usługodawcy



W jakich
sytuacjach
pomagamy?

SYTUACJE TECHNICZNE NA DRODZE



→ WYPADEK

- Kolizja Pojazdu z udziałem innych uczestników ruchu drogowego lub zwierząt,
- Kolizja Pojazdu z przedmiotami lub przeszkodą bez udziału innych uczestników ruchu drogowego,
- Wyrócenie się Pojazdu,
- Wpadnięcie Pojazdu do rowu,
- Zjechanie Pojazdu ze skarpy,
- Zatonięcie Pojazdu





SYTUACJE TECHNICZNE NA DRODZE



➔ AWARIA - w Opcji Super i Maximum

- ➔ zdarzenie losowe, powodujące Unieruchomienie Pojazdu, wynikające z przyczyn wewnętrznych pochodzenia:
 - ➔ mechanicznego (w tym awaria wycieraczek (bez ich piór) w przypadku opadów deszczu lub śniegu, także pęknięcie lub stłuczenie szyby przedniej),
 - ➔ elektrycznego (w tym rozładowanie akumulatora),
 - ➔ elektronicznego (w tym awarie alarmu lub immobilizera),
 - ➔ pneumatycznego lub hydraulicznego (za wyjątkiem problemów związanych z oponami).

➔ ZABLOKOWANIE POJAZDU - w Opcji Super i Maximum

- ➔ sytuacja, kiedy nieprzeładowany i sprawny technicznie Pojazd albo zestaw przypadkowo i na utwardzonej drodze publicznej został zablokowany:
 - ➔ na stromym zboczu,
 - ➔ na wąskim rondzie,
 - ➔ w ślepej uliczce

w taki sposób, że nie może o własnych siłach wjechać pod górę, wyjechać, wycofać się lub skręcić bądź zawrócić, blokując ruch i wymagając interwencji pomocy drogowej.

SYTUACJE TECHNICZNE NA DRODZE



➔ PRZEBICIE OPONY - tylko dla Opcji MAXIMUM

- ➔ zdarzenie losowe skutkujące ujściem powietrza z jednej opony Pojazdu z powodu rozerwania lub wystrzelenia tej opony, w wyniku czego Pojazd został Unieruchomiony.

Uwaga! Ochroną assistance objęta jest wyłącznie **jedna** interwencja z powodu Przebicia opony w Pojeździe w ciągu rocznego okresu ubezpieczenia.

➔ KRADZIEŻ - dla Opcji Podstawowej, Super i Maximum

- ➔ działanie sprawcy w wyniku którego doszło do zaboru Pojazdu

SYTUACJE MEDYCZNE NA DRODZE

➔ NIESZCZĘŚLIWY WYPADEK (NW) - dla Opcji Podstawowej, Super i Maximum

- ➔ nagłe zdarzenie wywołane przyczyną zewnętrzną, powstałe w związku z:
 - ➔ ruchem Pojazdu,
 - ➔ przebywaniem w Pojeździe podczas zatrzymania lub postoju na trasie jazdy,
 - ➔ wsiadaniem do i wysiadaniem z Pojazdu,
 - ➔ naprawą Pojazdu na trasie podróży,
 - ➔ załadunkiem i rozładunkiem Pojazdu,

w następstwie którego Ubezpieczony, niezależnie od swej woli, doznał uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia wymagającego udzielenia pomocy medycznej i zmuszającego go do przerwania podróży bądź zmarł.



➔ NAGŁE ZACHOROWANIE (NZ) - tylko dla Opcji MAXIMUM

- ➔ nagłe pogorszenie się stanu zdrowia Ubezpieczonego w trakcie ruchu Pojazdu, zagrażające zdrowiu lub życiu Ubezpieczonego, powodujące konieczność udzielenia Ubezpieczonemu natychmiastowej pomocy medycznej oraz przerwania podróży.



W JAKI SPOSÓB UDZIELANA JEST POMOC ?

1.



Centrum Alarmowe Assistance

+48 22 575 95 60

2.

Na miejsce zdarzenia
dociera

usługodawca/holownik CAA



3.

Usługodawca/holownik CAA

oraz **CAA**

organizują pomoc













Informacje o produkcji Truck Assistance International

CECHY CHARAKTERYSTYCZNE PRODUKTU



- Assistance to usługa zorganizowana i opłacona w potrzebnym miejscu i czasie
- Priorytetem umożliwienie terminowej dostawy ładunku
- Komfort Kierowcy jest ważny – szereg świadczeń dodatkowych,
- Sumy ubezpieczenia i limity per pojazd/zestaw na zdarzenie, odnawialne - brak limitu liczby zdarzeń – (UWAGA na WYJĄTKI i POMOC PRAWNĄ!)
- Kontrola kosztów usługi - wpływ na koszty eksploatacji i działalności
- Specyficzne świadczenia
- Ograniczenia terytorialne – w Europie bez wysp i terytoriów zamorskich
- Ubezpieczanie ciągników i/lub naczep „per zestaw”

Ubezpieczenie per „Pojazd” lub per „Zestaw”

Per Zestaw - ochroną objęty jest cały **zestaw drogowy** – w Dokumencie ubezpieczenia wpisujemy

W takiej sytuacji świadczenia assistance realizowane są zarówno w odniesieniu do ubezpieczonego Pojazdu jak i do całego zestawu drogowego, np.:

- Pojazdu i nieubezpieczonej przyczepy albo naczepy ciągniętej przez ubezpieczony Pojazd,
- Pojazdu i ciągnącego go ciągnika albo samochodu ciężarowego;

W ubezpieczeniu per zestaw sumy ubezpieczenia i limity na świadczenia wskazane w Tabeli limitów i świadczeń odnoszą się łącznie do całego zestawu.



PRZEDMIOT OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Definicja pojazdu (OWU)

- ➔ pojazd dostawczy lekki – do 3,5t (wraz z przyczepą lekką)

- ➔ pojazd ciężki >3,5t:
 - ➔ ciężki dostawczy >3,5t
 - ➔ ciężarówka
 - ➔ ciągnik siodłowy
 - ➔ naczepa /przyczepa
 - ➔ Autokar (turystyczny >9 osób)
- ➔ zaopatrzony w polskie numery rejestracyjne i ważne badania techniczne





Opcje ubezpieczenia

KONSTRUKCJA PRODUKTU TRUCK ASSISTANCE INTERNATIONAL

PODSTAWOWA 	WYPADEK/KRADZIEŻ/NW
SUPER 	WYPADEK/KRADZIEŻ/NW + AWARIA + ZABLOKOWANIE POJAZDU*
MAXIMUM 	WYPADEK/KRADZIEŻ/NW + AWARIA + ZABLOKOWANIE POJAZDU* + PRZEBICIE OPONY* + BRAK/POMYŁKA W PALIWIE + NZ + MANDATY

(1/2) OPCJA PODSTAWOWA

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Naprawa pojazdu na miejscu / Holowanie pojazdu (w tym dźwig, sprzątanie do 500€) do najbliższego warsztatu	Wypadek Wypadek, Kradzież	Europa: limit 400 € / 5 000 €
Postój pojazdu na parkingu strz.	Wypadek	Europa: limit 150€ / max 3 dni
Dozór ładunku na miejscu zdarzenia	Wypadek	Polska: limit 240€ / max 24 h
Organizacja przeładunku / zastępczego środka transportu	Wypadek	Europa: Bez limitu (org)
Powrót do miejsca zamieszkania	Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Zakwaterowanie / na naprawę	Wypadek, Kradzież	Europa: limit 250€/ max 3 doby
Odbiór naprawionego pojazdu	Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Pomoc tłumacza przez telefon	Wypadek, Kradzież	Europa bez PL: bez limitu

(2/2) OPCJA PODSTAWOWA

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Dostarczenie brakujących dokumentów	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: koszt przesyłki / max 2/rok
Dostarczenie części zamiennych	Wypadek	Europa bez Polski: koszt przesyłki
Wizyta lekarza	NW	Europa bez PL: limit 200 €
Transport medyczny	NW	Europa bez PL: bez limitu
Pokrycie kosztów hospitalizacji	NW	Europa bez PL: limit 1.000 €
Transport zwłok	NW	Europa bez PL: bez limitu
Przekazanie pilnej wiadomości Pomoc informacyjna Nawigacja w podróży	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: bez limitu

(1/2) OPCJA SUPER

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Naprawa pojazdu na miejscu / Holowanie pojazdu (w tym dźwig, sprzątanie do 500€) do najbliższego warsztatu	Awaria, Wypadek / Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: limit 600 € / 7 500 € Wypadek / 2500 € Awaria
Holowanie pojazdu zablokowanego	Zablokowanie Pojazdu	Europa: limit 1000€ / max 1500m, max 1 /rok
Postój pojazdu na parkingu strz.	Awaria, Wypadek	Europa: limit 150€ / max 3 dni
Dozór ładunku na miejscu zdarzenia	Awaria, Wypadek	Polska: limit 240€ / max 24 h
Organizacja przeładunku / zastępczego środka transportu	Awaria, Wypadek	Europa: Bez limitu (org)
Złomowanie pojazdu	Wypadek, Kradzież	Europa: limit 500€
Powrót do miejsca zamieszkania	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Zakwaterowanie / na naprawę	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: limit 250€/ max 3 doby
Odbiór naprawionego pojazdu	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Pomoc tłumacza przez telefon	Awaria, Wypadek, Kradzież, NW	Europa bez PL: bez limitu

(2/2) OPCJA SUPER

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Pomoc w tłumaczeniu formularzy	Awaria, Wypadek, Kradzież, NW	Europa bez PL: bez limitu
Organizacja tłumacza	Wypadek, Kradzież	Europa bez PL: bez limitu
Dostarczenie brakujących dokumentów	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: koszt przesyłki/max 2/rok
Dostarczenie części zamiennych	Awaria, Wypadek	Europa bez PL: koszt przesyłki
Pierwsza informacja medyczna	NW	Europa bez PL: bez limitu
Wizyta lekarza	NW	Europa bez PL: limit 200 €
Transport medyczny	NW	Europa bez PL: bez limitu
Pokrycie kosztów hospitalizacji	NW	Europa bez PL: limit 3.000 €
Dostarczenie niezbędnych leków	Wniosek Ubezpieczonego	Europa bez PL: koszt przesyłki
Kierowca zastępczy	NW	Europa bez PL: bez limitu
Transport zwłok	NW	Europa bez PL: bez limitu
Przekazanie pilnej wiadomości Pomoc informacyjna Nawigacja w podróży	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: bez limitu

(1/2) OPCJA MAXIMUM

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Naprawa pojazdu na miejscu / Holowanie pojazdu (w tym dźwig, sprzętanie do 500€) do najbliższego warsztatu	Awaria, Wypadek, Przebicie opony, Inne zdarzenie / -II-, Kradzież	Europa: limit 1 000 € / 10000 € Wypadek / 3 000 € Awaria
Holowanie pojazdu zablokowanego	Zablokowanie Pojazdu	Europa: limit 1000€ / max 1500m, max 1 /rok
Postój pojazdu na parkingu strz.	Awaria, Wypadek, Przebicie opony, Inne zdarzenie	Europa: limit 150€ / max 3 dni
Dozór ładunku na miejscu zdarzenia	Awaria, Wypadek	Polska: limit 240€ / max 24 h
Organizacja przeładunku / zastępczego środka transportu	Awaria, Wypadek	Europa: Bez limitu (org)
Złomowanie pojazdu	Wypadek, Kradzież	Europa: limit 500€
Powrót do miejsca zamieszkania	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Zakwaterowanie / na naprawę	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: limit 250€/ max 3 doby
Odbiór naprawionego pojazdu	Awaria, Wypadek, Kradzież	Europa: bez limitu
Pomoc tłumacza przez telefon	Awaria, Wypadek, Przebicie Opony, Inne zdarzenie, Kradzież, NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu

(2/2) OPCJA MAXIMUM

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
Pomoc w tłumaczeniu formularzy	Awaria, Wypadek, Przebicie Opony , Inne zdarzenie , Kradzież, NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu
Organizacja tłumacza	Wypadek, Kradzież	Europa bez PL: bez limitu
Dostarczenie brakujących dokumentów	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: koszt przesyłki/max 2/rok
Dostarczenie części zamiennych	Awaria, Wypadek	Europa bez PL: koszt przesyłki
Zaliczkowe dostarczenie gotówki w celu opłacenia mandatu	Konieczność opłacenia mandatu gotówką	Europa bez PL: do 2000 € wraz z kosztami dostarczenia
Pierwsza informacja medyczna	NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu
Wizyta lekarza	NW, NZ	Europa bez PL: limit 500 €
Transport medyczny	NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu
Pokrycie kosztów hospitalizacji	NW, NZ	Europa bez PL: limit 10.000 €
Dostarczenie niezbędnych leków	Wniosek Ubezpieczonego	Europa bez PL: koszt przesyłki
Kierowca zastępczy	NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu
Transport zwłok	NW, NZ	Europa bez PL: bez limitu
Przekazanie pilnej wiadomości Pomoc informacyjna Nawigacja w podróży	Na wniosek Ubezpieczonego	Europa: bez limitu

OPCJA POMOC PRAWNA

Świadczenie	Zdarzenie assistance	Limit
ASSISTANCE PRAWNY (Infolinia prawna)	Naruszenie uzasadnionych interesów prawnych Ubezpieczonego	Europa: Max. 10 zapytań w roku
UBEZPIECZENIE OCHRONY PRAWNEJ		Europa: 4700 EUR na rok

- ➔ Definicje Zdarzeń assistance,
Ubezpieczonego (kierowca+ zmiennik),
Ubezpieczonego głównego (dysponent pojazdu) i innych podstawowych pojęć –
a także szczegółowego zakresu świadczeń
(w tym szczegółowego zakresu Pomocy Prawnej)
oraz wyłączeń odpowiedzialności Ubezpieczyciela –



w OWU Truck Assistance International (decydują zapisy OWU!)