Naprawa zamiast odszkodowania – będą nowe ubezpieczenia nieruchomości

* Mondial Assistance przejął firmę Fachmistrz, ogólnopolską sieć fachowców od remontów i napraw domowych.
* Chce zaproponować ubezpieczycielom organizację całego procesu likwidacji szkód w mieszkaniach i lokalach małych przedsiębiorców.
* Dla klientów oznacza to nową jakość w tego typu ubezpieczeniach – możliwość naprawy zniszczeń, zamiast wypłaty odszkodowania.

Mondial Assistance, lider usług pomocowych w Polsce, przejął firmę Fachmistrz. Jest to firma zajmująca się likwidacją szkód majątkowych np. po pożarach czy zalaniach w lokalach. Posiada ogólnopolską sieć fachowców zajmujących się remontami nieruchomości i drobnymi naprawami w mieszkaniach. Przejęcie pozwoli na połączenie kompetencji obu firm i zaoferowanie usługi pozwalającej ubezpieczycielom skonstruować nowe ubezpieczenie domów i mieszkań. Będzie ono zapewniało możliwość organizacji całego remontu i przywrócenia nieruchomości do stanu sprzed szkody, a nie tylko pokrycie kosztów naprawy zniszczeń po pożarze czy zalaniu.

- *Połączenie z Fachmistrzem to projekt, nad którym pracowaliśmy przez ostatni rok. Głęboko* wierzę, że *kompleksowa likwidacja szkody i możliwość zaoferowania klientowi wyboru drogi postępowania jest nowym otwarciem na rynku usług pomocowych. Rozszerzamy w ten sposób kategorię usług pomocowych, ale również na nowo kształtujemy standard likwidacji szkód w ubezpieczeniach nieruchomości. Uważam, że jeśli jeden podmiot będzie zajmował się całym procesem likwidacji od początku do końca, łatwiej będzie osiągnąć wysoki poziom satysfakcji klientów. Outsourcing tego elementu usługi ubezpieczeniowej przyniesie  wiele korzyści dla towarzystw ubezpieczeniowych* – mówi Piotr Ruszowski, prezes Mondial Assistance.

Z badań Mondial Assistance wynika, że 83% Polaków chce, żeby ubezpieczyciel nie tylko wypłacał odszkodowanie w trudnej sytuacji, ale też organizował wtedy pomoc. Dlatego aktualnie do ubezpieczeń mieszkaniowych dodawane są pakiety usług assistance. Zapewniają one pomoc hydraulika, elektryka, ślusarza lub szklarza w przypadku drobnych awarii czy szkód. Można też liczyć na organizację lokalu zastępczego i przechowywanie rzeczy w czasie remontu po większym pożarze czy zalaniu. Obecnie firma chce pójść krok dalej zaoferować klientowi możliwość wyboru, w jakim zakresie będzie się on angażował w proces naprawy.

Jak to może wyglądać w praktyce? Załóżmy, że przychodzimy do domu i już w progu wchodzimy w kałużę wody. Okazuje się, że pękła jakaś rura i litry wody zalały parkiet. W takiej sytuacji oczywiście najpierw zakręcamy dopływ wody. Następnie dzwonimy do firmy assistance, żeby skierowała specjalistę, aby naprawił uszkodzenie, które spowodowało wyciek.

- *Dziś rola asystora kończy się w tym momencie. Ale nie musi. Nasz ekspert może dokonać oględzin, udokumentować zniszczenia i wycenić koszty naprawy. Co więcej, będziemy mogli klientowi od razu zaproponować, że w umówionym terminie przyślemy ekipę, która naprawi szkody. Ponadto, zapewnimy zakup wymaganych materiałów, koordynację całego remontu, gwarancję jakości i pokrycie jego kosztu*– mówi Piotr Ruszowski

Z analiz Mondial Assistance wynika, że grupa osób, która w przypadku wystąpienia szkody chce mieć „święty spokój” stale rośnie. Podobna sytuacja ma miejsce w krajach Europy Zachodniej. To też idealna usługa dla małych przedsiębiorców, dla których kluczowe jest szybkie doprowadzenie do używalności lokalu, który wynajmują klientom lub w którym prowadzą działalność gospodarczą.

- *Potwierdzają to też nasze obserwacje. Zbudowaliśmy pozycję rynkową na tym, że trudno jest samodzielnie znaleźć fachowców gwarantujących wysoką jakość usługi, terminowość i solidność. Każdy, kto przeprowadzał remont, wie jakim wyzwaniem jest znalezienie i zakontraktowanie rzetelnych fachowców, nie wspominając o koordynacji wielu ekip różnych specjalności. Tym bardziej że nie chodzi tu o planowy, często wymarzony remont, tylko naprawę skutków niespodziewanej szkody. Trzeba ją naprawić jak najszybciej, żeby móc normalnie mieszkać, bądź korzystać z nieruchomości, która stanowi dla nas pośrednie bądź bezpośrednie źródło dochodu. W takiej sytuacji możliwość scedowania tego obowiązku na profesjonalną firmę może być atrakcyjnym rozwiązaniem* – mówi Agnieszka Nurska-Kaczor, dyrektor zarządzający w Fachmistrzu.

To scenariusz podobny do sposobu naprawy zniszczonych samochodów. Jeśli rozbijemy samochód mamy dziś wybór co zrobić po wypadku. Możemy odebrać odszkodowanie i samemu zorganizować naprawę. Możemy też po prostu wstawić auto do warsztatu współpracującego z ubezpieczycielem, nie martwić się o rozliczenie i odebrać klucze do sprawnego i umytego samochodu. Część klientów wybiera pierwszą, część drugą opcję.

- *W dłuższym okresie podobnie będzie też w przypadku ubezpieczeń nieruchomości. Dlatego zdecydowaliśmy się na tę inwestycję, żeby już dziś budować kompetencje firmy w zarządzaniu takim procesem* – mówi Piotr Ruszowski, prezes Mondial Assistance.