

POMOC W POTRZEBIE

Assistance a rynek turystyczny na świecie

Wśród czynników stymulujących rozwój turystyki na świecie należy wymienić przede wszystkim znaczący wzrost roli internetu w planowaniu i organizowaniu podróży. Decydujący wpływ na globalny rynek turystyczny wywiera także ekspansja linii lotniczych, mająca miejsce w ostatnich latach. Rozwój oferty tanich przewoźników lotniczych spowodował obniżenie cen usług linii regularnych oraz zwiększenie liczby połączeń. Większa dostępność połączeń lotniczych przyczyniła się natomiast do dynamicznego wzrostu m.in. liczby podróży krótkookresowych, tzw. „city breaks”, które w Europie były w 2005 roku najszybciej rozwijającym się segmentem turystyki wyjazdowej (wzrost o 20% w porównaniu z rokiem 2004). Wśród innych czynników sprzyjających rozwojowi turystyki należy wymienić również wzrost zamożności społeczeństwa oraz coraz częstszą chęć uczestniczenia w dużych imprezach kulturalnych lub sportowych obserwowaną wśród Europejczyków. Nie bez znaczenia pozostają także inicjatywy promocyjne, będące skutkiem współpracy marketingowej sektora publicznego i prywatnego, zachęcające do odbywania podróży oraz ułatwiające ich planowanie. Jedną z nich było uruchomienie serwisu internetowego www.visiteurope.com z początkiem 2006 roku.

Najmłodszy i najstarsi

Coraz liczniejszą grupę osób odbywających podróże zagraniczne stanowią ludzie młodzi - uczniowie i studenci. W 2005 roku ich liczba szacowana była na poziomie ok. 160 milionów osób. Wymiany uczniowskie i studenckie oraz różnorodne kursy (w tym językowe) odbywane za granicą są już dziś standardem edukacyjnym w większości krajów europejskich.

Coraz aktywniejszą grupą osób podróżujących po świecie stają się także ludzie starsi. Wynika to przede wszystkim z zmian w mentalności społeczeństwa, dotyczących stylu życia oraz spędzania czasu przez osoby z tego właśnie segmentu wiekowego. Nie bez znaczenia są także zmiany społeczno-demograficzne zachodzące w krajach wysokorozwiniętych, takie jak m.in. wzrost oczekiwanej długości życia, coraz późniejsze macierzyństwo, jak również rozwój zachowań prozdrowotnych i promowanie aktywnego trybu życia. W efekcie tego dzisiejsi seniorzy - coraz częściej cieszący się dobrym zdrowiem, w pełni samodzielni oraz zamieszkujący z dala od swoich dzieci i wnuków (a przez to bardziej niezależni) - znacznie częściej decydują się na podróżowanie po świecie.

Globalny rynek turystyczny rozwija się obecnie w tempie ok. 4 - 5% rocznie. Światowa Organizacja Turystyki (UNWTO) prognozuje, że trend ten utrzyma się także w najbliższych latach. Jeżeli faktycznie tak będzie, w 2009 roku liczba wszystkich podróży zagranicznych odbywanych na świecie będzie aż o jedną trzecią większa niż w 2003 roku.

Assistance w ubezpieczeniach podróży

Badania konsumentów przeprowadzone przez Ipsos i Grupę Europ Assistance w 2006 roku wykazały, że rosnąca aktywność turystyczna obserwowana wśród Europejczyków jest jednocześnie łączona ze stosunkowo dużymi obawami turystów dotyczącymi bezpieczeństwa podróżowania. Połowa osób planujących urlopowy wyjazd obawia się przede wszystkim o zdrowie swoje i najbliższych, niewiele mniej - o bezpieczeństwo w środkach transportu, bagaż podróży oraz dom pozostawiony na czas wyjazdu. Istotne jest przy tym, że w krajach o wysokiej świadomości ubezpieczeniowej programy assistance podróży są postrzegane jako remedium na większość zagrożeń związanych z wakacyjnym wypoczynkiem - oczywiście tych, które można przewidzieć i z góry zminimalizować. Aż 76% mieszkańców Hiszpanii, 72% Brytyjczyków oraz 71% Francuzów biorących udział w badaniu stwierdziło, że zakup ubezpieczenia z rozbudowaną opcją assistance pozwala im spokojnie planować wypoczynek i cieszyć się jego beztrudnością.

Trendy w Polsce i na świecie

Polska jest jednym z krajów europejskich, w których turystyka wyjazdowa rozwija się ostatnio najbardziej dynamicznie. Jak informuje Instytut Turystyki, w 2005 roku wzrost liczby podróży zagranicznych odbytych przez Polaków wyniósł aż 14% - wyższy odsetek zanotowano jedynie w Hiszpanii (+15%), zaś porównywalny w Rosji (+14%). Na kolejnych pozycjach wśród najbardziej aktywnych turystów uplasowali się mieszkańcy Irlandii, Norwegii i Danii (po +8%).

Na rozwój turystyki zagranicznej w Polsce wpływa kilka czynników. Obok wspomnianych już, globalnych (rozwój internetu i ekspansja linii lotniczych), nie bez znaczenia jest także korzystna relacja polskiej waluty do euro i dolara, utrzymująca się w ostatnim czasie, dzięki której podróże zagraniczne są bardziej dostępne - często konkurencyjne kosztowo w porównaniu z wypoczynkiem w kraju.

Wzrost świadomości ubezpieczeniowej następujący w polskim społeczeństwie powoduje, że przed wyjazdem coraz więcej

osób decyduje się na zakup polisy turystycznej. Polacy zaczynają uważniej czytać warunki ubezpieczeń i interesować się tym, jaką realną ochroną im zapewnią. Dziś już chyba nikt nie wyobraża sobie ubezpieczenia podróży bez świadczeń assistance - a więc takiego, które zapewniłoby klientowi tylko refundację kosztów leczenia, nie oferując kompleksowej pomocy w momencie zdarzenia, obejmującej m.in. organizację i pokrycie kosztów leczenia, opiekę nad dziećmi, repatriację do kraju. Znamienne jest, że w Polsce, analogicznie jak w innych krajach europejskich, rosną sumy ubezpieczenia w polisach turystycznych. - *Ochrona staje się coraz pełniejsza, obejmuje nowe ryzyka i usługi* - komentuje to zjawisko Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska. - *Są one odpowiedzią na oczekiwa-*

nia i potrzeby klientów, którzy stają się coraz bardziej świadomi, a przez to i wymagający.

Nowe usługi - wartość dodana dla klienta

Tradycyjny assistance podróżny, dzięki któremu Grupa Europ Assistance zbudowała swoją międzynarodową pozycję, zapewniał pokrycie kosztów leczenia za granicą oraz repatriację klienta do kraju. Dzisiejsze programy obejmują wiele świadczeń dodatkowych, gwarantujących kompleksową pomoc, takich jak m.in.: opieka nad dziećmi, ochrona prawna, ubezpieczenie bagażu i opóźnienia lotu. Ich realizacja nie byłaby możliwa bez światowej sieci profesjonalnych usługodawców zakontraktowanych przez wiodące firmy assistance. W przypadku Europ Assistance usługi

związane z odbywaniem podróży lotniczych (pomoc w razie zgubienia bagażu, opóźnienia lotu itp.) świadczone są przez wyspecjalizowaną firmę należącą do Grupy - Team Trackers.

Aby zapewnić swoim klientom priorytetowy dostęp do opieki medycznej, w 2006 roku Grupa Europ Assistance włączyła w swoje struktury The Canadian Medical Network (CMN) - firmę zajmującą się świadczeniem usług medycznych na skalę międzynarodową, zapewniającą klientom m.in. uprzywilejowany dostęp do placówek medycznych na całym świecie, a także zarządzanie kosztami leczenia oraz ich optymalizację. Zakup CMN przez Europ Assistance gwarantuje Grupie dostęp do atrakcyjnych kosztowo usług medycznych - dzięki stawkom wynegocjowanym przez CMN oszczędności w kosztach leczenia pacjentów mogą sięgać nawet 30%. Nie jest to bez znaczenia z punktu widzenia towarzystw ubezpieczeń i innych podmiotów współpracujących z Europ Assistance również w Polsce. Nad koordynacją przebiegu międzynarodowych interwencji medycznych czuwa natomiast specjalny departament istniejący w strukturach Grupy - International Health Solutions. Efektywność jego działania potwierdziła się m.in. podczas realizacji operacji kryzysowych, takich jak repatriacja ofiar tsunami w Azji Południowo-Wschodniej w 2004 roku.

Usługi Europ Assistance Polska dla klientów Private Banking w DZ BANK Polska

Osoby korzystające z usług bankowości prywatnej w DZ BANK Polska mogą już czuć się bezpiecznie z nowym programem assistance przygotowanym i obsługiwanym przez Europ Assistance Polska.

Wszyscy klienci objęci programem otrzymali karty Private Banking Assistance Card, umożliwiające korzystanie z usług assistance przez całą dobę, 365 dni w roku. Dostępne świadczenia obejmują infolinię ogólną, medyczną i prawną - ta ostatnia gwarantuje klientom DZ BANK Polska szybkie uzyskanie potrzebnych im informacji prawnych przydatnych w codziennym życiu, m.in. z zakresu prawa pracy, podatkowego, spadkowego i konsumenckiego. Ponadto, mogą oni otrzymać drogą elektroniczną interesujące ich akty prawne oraz wzory pism i umów oraz poprosić

Komentarz Gościa

Pani Anita Szczygielska, Dyrektor Biura Ubezpieczeń Indywidualnych, STU Ergo Hestia

Obecnie na polskim rynku turystycznym dają się zauważyć tendencje podobne do tych, jakie mają miejsce na zagranicznych rynkach usług turystycznych. Zachodzące procesy globalizacji, otwarcie granic dzięki przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej, rozwój tanich sieci przewoźników oraz znaczne rozszerzenie oferty turystycznej w sposób istotny wpłynęły na rozwój rynku turystycznego w Polsce.

Rozszerzył się przedział wiekowy osób podróżujących, zmieniły się zarówno cele, jak i kierunki wyjazdów - Polacy coraz częściej wyjeżdżają na inne kontynenty, do krajów, gdzie do tej pory rzadko można było spotkać naszych rodaków. Zmienił się też sposób spędzania wolnego czasu.

Istotnie wzrosła również świadomość ubezpieczeniowa osób wyjeżdżających, a co za tym idzie - popyt na usługi ubezpieczeniowe. Klienci bardzo wnikliwie czytają Ogólne Warunki Ubezpieczeń, oczekując ubezpieczenia zapewniającego im kompleksową ochronę w razie wypadku - nie tylko pomocy w organizacji wizyty lekarskiej, ale również ubezpieczenia bagażu, następstw nieszczęśliwego wypadku czy odpowiedzialności cywilnej wobec osób trzecich. Obserwowany wzrost świadomości klientów powoduje, że tylko niewielki procent wyjeżdżających korzysta wyłącznie z ubezpieczeń rozliczanych w ramach NFZ w związku z użytkowaniem członkostwa w Unii Europejskiej.

Dodatkowym atutem ubezpieczeń turystycznych są usługi assistance, polegające na niesieniu natychmiastowej, efektywnej pomocy w razie wystąpienia zdarzenia objętego ochroną ubezpieczeniową.

W ramach usług assistance, w przypadku np. hospitalizacji, klient Ergo Hestii może liczyć na bezgotówkowe dla siebie rozliczenie kosztów leczenia, organizację powrotu do kraju, gdy w związku ze szkodą nie może wrócić wcześniej planowanym środkiem transportu, czy pomoc finansową. Klienci Ergo Hestii na czas wyjazdu zagranicznego mogą ubezpieczyć się w ramach pakietu Hestia Podróże, mając do wyboru trzy warianty: Holiday Basic, Holiday Charter i Holiday Charter Plus.

► o umówienie wizyty w kancelarii prawnej lub podatkowej.

Do dyspozycji klientów korzystających z usług Private Banking w DZ BANK Polska oddany został również prestiżowy serwis concierge. Za jego pośrednictwem można m.in. zorganizować wakacyjny wypoczynek w dowolnym miejscu na świecie, poprosić o rezerwację i dostarczenie biletów na imprezy kulturalne lub sportowe, zamówić kwiaty lub nawet limuzynę z kierowcą.

Pierwsza karta dla bankowości spółdzielczej ze świadczeniami Europ Assistance Polska

Dzięki współpracy Centrum Technologii Bankowości Spółdzielczej, SIGNAL IDUNA Życie Polska TU i Europ Assistance Polska powstał pierwszy na polskim rynku program ubezpieczeniowy zawierający usługi assistance, dołączony do karty bankowej dedykowanej bankowości spółdzielczej - karty Polonia. Karta ta może być kartą debetową lub kredytową, w zależności od decyzji banku spółdzielczego, który będzie proponował ją swoim klientom. Dla wielu klientów bankowości spółdzielczej karta Polonia będzie pierwszym tego rodzaju produktem w ich portfelu.

Jedną z zalet karty Polonia jest fakt, że została ona wzbogacona m.in. o ubezpieczenie na życie dla jej posiadacza, oferowane przez SIGNAL IDUNA,

a także o całodobową infolinię medyczną, obsługiwaną przez Europ Assistance Polska. Zapewnia ona łatwy dostęp do przydatnych na co dzień informacji, dotyczących m.in. placówek medycznych, schorzeń i metod ich leczenia, leków, profilaktyki zdrowotnej oraz zasad udzielania pierwszej pomocy.

Nowe usługi assistance dla Klientów Europ Assistance w Portugalii

Europ Assistance w Portugalii proponuje swoim klientom dwa innowacyjne pakiety usług assistance domowego - New Home oraz Refreshing Home. Pierwszy obejmuje świadczenia ułatwiające przeprowadzenie się do nowego domu oraz zamieszkanie w nim, takie jak m.in. generalny przegląd, instalacja sprzętu domowego oraz sprzątanie. Drugi pakiet - Refreshing Home - jest natomiast użyteczny dla osób zamierzających wystawić na sprzedaż swoje dotychczasowe domy. Gwarantuje on usługi, dzięki którym zostaną one gruntownie wysprzątane i „odświeżone”, tak aby były gotowe do zaprezentowania potencjalnym nabywcom.

Obok rozwoju usług z zakresu assistance domowego, Europ Assistance w Portugalii wprowadziła do swojej oferty także nowy produkt medyczny - Boas vindas. Jest on przeznaczony dla imigrantów, głównie z krajów Europy Wschodniej, zapewniając im m.in. dostęp do dedykowanej infolinii.

Europ Assistance we Francji umacnia współpracę z grupą Shell

Europ Assistance we Francji nawiązała współpracę z firmą Butagaz, należąca do grupy Shell. Dzięki temu klienci, którzy w Butagaz zaopatrują się w gaz do domowego użytku, zostali objęci specjalnym programem assistance. Gwarantuje on natychmiastową interwencję odpowiedniego specjalisty, z której można skorzystać przez całą dobę w razie problemów z domową instalacją grzewczą. Ponadto klienci Butagaz mają do dyspozycji także infolinię prawną, przydatną w codziennym życiu.

Rok 2006 udany dla Europ Assistance Polska

Rok 2006 był dla Europ Assistance Polska wyjątkowo udany. Grono naszych partnerów biznesowych oraz liczba obsługiwanych przez nas programów uległy znacznemu zwiększeniu. Szczególny wzrost zanotowaliśmy we współpracy z sektorem bankowym - liczba bankowych partnerów, którzy nam zaufali i powierzyli obsługę swoich klientów, wzrosła w ostatnim roku z 9 do 20. Jednocześnie uruchomiliśmy 15 nowych programów assistance lub concierge oferowanych klientom banków, często zawierających innowacyjne na polskim rynku rozwiązania. Obecnie z naszych świadczeń korzystają zarówno posiadacze masowych produktów bankowych, jak też osoby

objęte usługami Private Banking - w tym właściciele 11 spośród 15 najbardziej prestiżowych kart kredytowych na polskim rynku, wg rankingu miesięcznika „Forbes”.

Rok 2006 był dla Europ Assistance Polska udany również pod względem promowania usług assistance. Oprócz wydawania Assistance Newsletter, który - mamy nadzieję - spełnia Państwa oczekiwania, a także wielu niesponsorowanych publikacji, nasi przedstawiciele uczestniczyli aktywnie w charakterze prelegentów i ekspertów w konferencjach i seminariach nie tylko w Polsce (m.in. w Warszawie i Krakowie), ale także za granicą (Jałta na Ukrainie). Zachęteni pozytywnymi komentarzami ze strony uczestników i organizatorów tych spotkań, także w 2007 roku zamierzamy być aktywni pod tym względem i prezentować zagadnienia związane z usługami i branżą assistance.

Niestety, wbrew wcześniejszym ustaleniom, informacji zamieszczonej już na stronie internetowej IIR oraz przygotowanej przez nas dedykowanej prezentacji, nie wystąpimy na konferencji nt. bancassurance, organizowanej przez Institute for International Research w marcu br. Firma IIR zrezygnowała z naszego udziału po stanowczym proteście (wg informacji IIR) innej firmy assistance, która wykupiła status wystawcy na konferencji i wystąpi również jako prelegent.

Oczywiście rozumiemy uwarunkowania konferencji o charakterze komercyjnym; mamy jednak na-

dzieję nadal dzielić się swoim doświadczeniem i wiedzą nt. assistance m.in. na konferencjach branżowych, przy zachowaniu wyłącznie przesłanek merytorycznych - szczególnie wtedy, kiedy tak jak w przypadku bankassistance, Europ Assistance Polska jest liderem rynku. Wierzymy, że będzie to z korzyścią dla wszystkich, a szczególnie uczestników takich konferencji.

Wszystkie osoby zainteresowane tematyką naszego wystąpienia prosimy o kontakt - z przyjemnością prześlemy Państwu gotową już prezentację. ■

Kontakt:
Public Relations
and Marketing Manager
Agata Głodek
tel. (22) 874 34 75
www.europ-assistance.pl

Czy wiesz, że...

Obecnie w Europie Zachodniej ok. 20% ubezpieczeń turystycznych jest sprzedawanych przez internet. Zdaniem ekspertów, do 2010 roku odsetek ten wzrośnie do ok. 35%. Spodziewany jest także wzrost roli takich kanałów dystrybucji polis turystycznych jak linie lotnicze oraz biura podróży.