


# Usługi assistance dla zamożnych klientów

 Wyślij artykuł znajomym »

Europ Assistance Polska, 16.05.2008 08:58

Wraz z rozwojem gospodarczym oraz wzrostem kapitalizacji spółek notowanych na giełdzie zwiększa się liczba osób zamożnych. Już blisko 15 tys. Polaków może poszczycić się majątkiem o wartości ponad milion złotych. W grupie tej elita składająca się z 500 osób posiada majątek o wartości ponad 15 mln złotych – wskazuje dziennik Rzeczpospolita.

Czynnik ten ma wpływ na rozwój usług dedykowanych zamożnym klientom tj., np. specjalne produkty bankowe oraz bankowo-ubezpieczeniowe. W Polsce specjalne oferty dla klientów VIP po raz pierwszy przedstawiono w 1993 roku. Obecnie wśród polskich, dużych banków posiada w swojej ofercie usługi dedykowane tej grupie docelowej.

## Oczekiwania klientów VIP a usługi assistance

Aby skonstruować odpowiedni produkt dla klienta VIP należy dokładnie poznać jego oczekiwania i potrzeby. Taki klient potrzebuje przede wszystkim poczucia bezpieczeństwa i komfortu w każdej sytuacji oraz usług, które dokładnie odpowiadają jego potrzebom. Takie oczekiwania mogą zostać spełnione dzięki skrojonym na miarę usługom assistance dodawanym np. do produktów bankowych i bankowo-ubezpieczeniowych.

Wśród dużych banków w Polsce proponuje swoim wybranym klientom usługi z zakresu bankowości prywatnej (private banking), które znacznie wykraczają poza standardowy zakres oferty bankowej, zapewniając dostęp do całkowicie zindywidualizowanej obsługi. Osobom korzystającym z private banking proponowane są również prestiżowe karty kredytowe, których nieodłącznym elementem są programy assistance i concierge. Znajdują się one we wszystkich 10 najbardziej prestiżowych kartach wskazanych przez ranking miesięcznika Forbes (listopad 2007 r.), przy czym aż w 8 przypadkach programy te realizuje Europ Assistance Polska.

Stopień przydatności określonych świadczeń assistance dedykowanych przyszłym beneficjentom ustalany jest na podstawie specjalnych badań, dzięki którym programy assistance idealnie spełniają potrzeby zamożnych klientów. Wdrożenie oferty assistance zawsze obejmuje także zaproponowanie przez firmę assistance sposobu i zakresu komunikacji, która będzie kierowana do klientów VIP.

## Korzyści związane ze świadczeniami assistance w programach VIP.

Świadczenia assistance dołączone do programów ubezpieczeniowych dedykowane zamożnym klientom posiadają korzyści zarówno dla partnerów biznesowych, jak i dla samych klientów VIP.

Usługi te pozwalają instytucjom finansowym wzmocnić wiązanie ze swoimi dotychczasowymi

klientami, pozyska nowych oraz cz sto wyró ni si ze swoj ofert na rynku. Dodatkowo firma zyskuje opini instytucji wra liwej na codzienne potrzeby swoich klientów, która dba o komfort i bezpiecze stwo swoich klientów przez 24 h na dob , co przekada si na ich lojalno i satysfakcj .

Z drugiej strony, dla samych odbiorców programu VIP, ta warto dodana w postaci specjalnego pakietu assistance jest wyznacznikiem poziomu u yteczno ci i funkcjonalno ci danego programu.

### **Charakterystyka wiadcze assistance dedykowanych zamo nym klientom**

Produkty dla zamo nych klientów cechuj si :

- pewn elitarno ci , gdy s skierowane do w skiego grona odbiorców
- szerokim spektrum wiadcze programu i kompleksowo ci

Zakres wiadcze w odniesieniu do programów VIP jest bardzo szeroki, gdy pakiety te zwieraj usugi dopasowane do stylu ycia i oczekiwa tego sektora klientów wraz z wysokimi sumami ubezpieczenia i szerokim zakresem obj tych ryzyk, np. obj cie polis zdarze powsta ych wskutek uprawiania sportów ekstremalnych.

W takim programie znajduje si nie tylko bogaty assistance (medyczny, turystyczny, domowy, drogowy), ale równie specjalny pakiet concierge obejmuj cy niemal nieograniczone spektrum usug organizacyjnych. Przykadowo w razie wypadku assistance turystyczny zapewnia zamo nemu klientowi nie tylko transport do placówki medycznej i pokrycie kosztów leczenia, ale równie opiek nad jego rodzin lub osob towarzysz ca.

Ponadto do pakietu assistance medycznego dla klienta VIP mo na do czy mo liwo konsultacji z najlepszymi lekarzami-specjalistami z danej dziedziny na wiecie (tzw. Druga Opinia Medyczna) czy mo liwo podj cia leczenia za granic w razie powa nych zachorowa lub wypadku (Travel for Treatment).

- indywidualizacj , czyli dopasowaniem do konkretnych potrzeb danego klienta

Osobom obj tym usugami private banking mo na zapewni ca owit indywidualizacj poprzez specjalny serwis concierge. Concierge to kompleksowe wiadczenie polegaj ce na organizacji ró nych przedsi wzi wedle yczenia klienta poczynaj c od standardowych zada np. zamówienie kwiatów, czy biletów na wybrany koncert, a ko cz c na skomplikowanych usugach, np. organizacja egzotycznych wakacji, rezerwacja jachtu na Karaibach itd.

Concierge to usugi p tne przez klienta, a ich wycena ka dorazowo przedstawiona jest do autoryzacji przed wykonaniem danej usugi.

Dodatkowo zamo ny klient oprócz fachowej organizacji ró nych wiadcze uzyskuje równie dost p do całodobowego serwisu informacyjnego. Istotne s tak e pozytywne skojarzenia i odczucia klienta, wi ce si z pakietami concierge. O ile, bowiem skorzystanie z ubezpieczenia turystycznego czy NNW zawsze zwi zane jest z zaistnieniem nieprzyjemnego zdarzenia-wypadku lub nag ego zachorowania ó o tyle usugi concierge s dost pne w ka dej

chwili i niczym nieuwarunkowane.

- specjaln jako ci obsugi

Priorytetem w wiadczeniu usug dla zamo nych klientów jest jako ich obsugi. Powierzaj c realizacj programu assistance lub concierge firmie do wiadczonej w tym zakresie, mo na mie pewno , e pomoc udzielana klientowi jest zawsze profesjonalna i mo liwie najszybsza.

Komentarz: Joanna Erdman, Wicedyrektor BRE Bank

Usugi assistance staj si obok ubezpiecze nieodczn cz ci usug bankowych, nie tylko w segmencie klientów zamo nych, ale równie klientów masowych. Najlepsze usugi charakteryzuje wysoka u yteczno dostosowana do wybranej grupy klientów, mo liwo wyboru opcji przez klienta oraz atwo skorzystania z serwisu. Jednocze nie usuga staje si sta€ cz ci pakietu produktów finansowych.

Przykadem mo e by tu Pakiet Concierge dodawany do presti owych kart kredytowych MultiBanku, którego zakres wiadcze zale y od inwencji klientów. Szczególnie polecam go osobom, które bardzo ceni swój czas. Ta usuga pozwala zarezerwowa bilety na widowiska sportowe, koncert ulubionego zespoa, stolik w restauracji lub wymarzone wczasy. Mo e te zorganizowa nam fachowca lub lekarza w razie potrzeby, a klient mo e na ni liczy przez ca€ dob .

ród: <http://www.pnews.pl>