

■ **8,8 MLN POLIS ASSISTANCE**
dołączą w tym roku banki do swoich
produktów, przede wszystkim do kart
kredytowych. **strona 5**

11-06-2008, Gazeta Prawna

BIZNES | UBEZPIECZENIA | Polisy dodawane do produktów bankowych

Banki coraz częściej oferują klientom pomoc

Do 8,8 mln polis assistance dołączą banki do swoich produktów w tym roku. To efekt zabiegania o klienta na coraz bardziej konkurencyjnym rynku.

MARCIN JAWORSKI

marcin.jaworski@infor.pl

Coraz częściej dostając kartę bankową czy otwierając konto dostajemy od razu ofertę pakietu assistance dodawanego do karty. Według danych za 2007 rok polis assistance dodanych do produktów bankowych było prawie 8 mln sztuk.

– Spodziewam się, że w tym roku liczba polis assistance dołączana do kart bankowych, kont oraz innych produktów bankowych przekroczy 8,8 mln – mówi Urszula Szwarz, menedżer w Europ Assistance Polska.

Wyjaśnia, że wzrost będzie głównie efektem pojawienia się nowych banków na naszym rynku, około 10-proc. wzrostu ilości kart płatniczych oraz kredytów mieszkaniowych.

– Jeszcze kilka lat temu usługi assistance występowały w ofercie bankowej stosunkowo rzadko, dziś stają się standardem – mówi Ryszard Grzelak, prezes Europ Assistance Polska w trakcie II Forum Assistance, którego GP była patronem medialnym.

W zależności od woli banku takie pakiety są dodawane al-

ASSISTANCE W BANKACH

Przykładowe połączenia usług assistance z produktami bankowymi

Usługa bankowa	Rodzaj assistance							
	Mieszkaniowy	Medyczny	Samochodowy	Podrózny	Prawny	Infolinie	Concierge	One gwarancje
Konto podstawowe	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✗
Srebrna karta kredytowa	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓
Kredyt hipoteczny	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✗	✗
Prestiżowe konto/karta	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓

Źródło: Europ Assistance

LR

bo w cenie za obsługę konta czy karty, albo trzeba za nie dodatkowo płacić. Można je znaleźć w produktach przeznaczonych dla klientów zamożnych i dla osób o przeciętnych dochodach.

– W obu przypadkach zakres świadczeń w pakiecie jest różny – mówi Ryszard Grzelak.

Najczęściej proponowane do kart prestiżowych są usługi concierge i ten segment rozwija się bardzo szybko, bo zajęci klienci chętnie korzystają z takich opcji.

– Usługa concierge to kompleksowe świadczenie polegające na organizacji różnych przedsięwzięć wedle życzenia – mówi Urszula Szwarz.

Same usługi są płatne przez klienta, a ich wycena każdorazowo przedstawiona jest do autoryzacji przed wykonaniem. Bezpłatna jest tylko jej organizacja i dostęp do informacji. Można liczyć np. na organizację i dostarczenie zaku-

pów, prezentów, kwiatów czy biletów na imprezy sportowe lub kulturalne. Wyłączone są specjalne wydarzenia – asystor nie zdobędzie biletów na Euro 2008.

– Dużym powodzeniem cieszą się usługi w ramach przedłużonej gwarancji na sprzęt gospodarstwa domowego, pomoc medyczną na terenie RP oraz opiekę za granicą – mówi Urszula Szwarz.

Asystorzy intensywnie pracują nad rozwojem oferty assistance prawnego. Może zakładać np. przesyłanie wzorów umów, aktów prawnych, umawianie wizyt w kancelariach prawnych, które mogą zająć się określoną sprawą. Stosunkowo tania opcją są wszelkie usługi informacyjne pozwalające np. szybko uzyskać informację o najbliższym warsztacie samochodowym, serwisie AGD/RTV czy repertuarze kin lub teatrów. ■