

BADANIE NA ZLECENIE EUROP ASSISTANCE POLSKA

Świadomość assistance

27% Polaków posiada ubezpieczenie assistance, zaś co czwarty badany z tej grupy faktycznie dotychczas korzystał z tej pomocy – takie wyniki przyniosło przeprowadzone na zlecenie Europ Assistance Polska drugie ogólnopolskie badanie świadomości assistance.

Z usług pomocowych najczęściej korzystają osoby pomiędzy 18. a 35. rokiem życia (58,3%) zamieszkujące duże i średnie miasta. 17,4% ankietowanych korzysta z takiego wsparcia częściej niż raz w roku. Najbardziej popularną usługą w zakresie wykorzystywania jest nadal assistance komunikacyjny. Korzystanie z tego rodzaju pomocy zadeklarowało 82,6% respondentów (wzrost o 10 punktów procentowych w porównaniu z ubiegłorocznym badaniem).

Mniej popularna pomoc domowa

Jeżeli chodzi o wykorzystywanie innych rodzajów assistance, to pomoc medyczną wskazało 16,7% badanych (15,6% w 2009 r.), z pomocy domowej (ślusarz, elektryk, hydraulik) skorzystało 8% respondentów (spadek o 1% w porównaniu z ub.r.), zaś assistance w podróży wykorzystane zostało przez 5,1% ankietowanych (spadek o 5% w porównaniu z ubiegłorocznym badaniem).

Z jakim produktem najczęściej assistance?

Spośród uczestników badania pytanych o produkt, w ramach którego otrzymali oni pakiet usług pomocowych, najwięcej osób wskazało assistance dołączone do ubezpieczenia AC lub OC – 86,7% wskazań. W porównaniu z zeszłorocznymi wynikami jest to wzrost o 12,2 punktów procentowych. W drugiej kolejności było to ubezpieczenie domu lub mieszkania – 22,4% odpowiedzi (15,6% odpowiedzi w 2009 r.). Na trzecim miejscu znalazły się produkty bankowe. Assistance z kontem bankowym otrzymało 11,5% badanych (7% więcej niż rok wcześniej), zaś z kartą kredytową 7,7% respondentów (+3,5%). Ponadto 53,4% ankietowanych skorzystałoby również z innej oferty banku, w którym otrzymałoby usługi assistance.

Ocena użyteczności

Z badania wynika, że ocena użyteczności poszczególnych programów assistance różni się znacząco w porównaniu z zeszłoroczną. W 2009 r. najbardziej użyteczna, według ankietowanych, była pomoc medyczna (74,2% wskazań). W tym roku podobny wynik uzyskała pomoc drogowa – 73,1%, zaś plasująca się w tym roku na drugim miejscu pomoc medyczna 55,5% odpowiedzi. Zdaniem Europ Assistance Polska wynikać to może z wyjątkowo uciążliwej w tym roku zimy i jej wpływu na wzrost liczby spraw assistance komunikacyjnego. Na trzecim miejscu w drugim badaniu świadomości assistance znalazła się pomoc udzielona podczas podróży zagranicznej – 50,4% odpowiedzi (identyczne wskazania w 2009 r.).

Z czym kojarzy się assistance

Osoby, które nie posiadają assistance, kojarzą tego rodzaju usługi głównie z pomocą drogową – 65,2% wskazań (46,5% odpowiedzi w 2009 r.), z innymi formami pomocy – 45% odpowiedzi (34,2%

wskazań w zeszłorocznym badaniu), oraz z pomocą podczas podróży – 30,7% wskazań (22,4% w ub.r.). Assistance kojarzone jest z pomocą drogową głównie przez mężczyzn w wieku 26–35 lat. Kobiety zaś kojarzą assistance przeważnie z pomocą udzieloną podczas podróży oraz z pomocą medyczną.

Najpopularniejsze dodatkowe usługi

Zapytani o to, jaki rodzaj usług wykupiliby najchętniej za dodatkową opłatą, respondenci najczęściej wskazywali, że kupiliby assistance medyczny – 56,7% odpowiedzi, i assistance samochodowy – 46,5% wskazań. Assistance medyczny kupiłoby głównie osoby powyżej 50. roku życia, assistance samochodowy zaś cieszyłby się popularnością wśród osób pomiędzy 18. a 25. rokiem życia. Z kolei assistance turystyczny jest produktem docenianym przez 30,6% respondentów, głównie w wieku pomiędzy 18 a 35 rokiem życia.

Rola komunikacji

Znaczącą rolę w zwiększaniu świadomości Polaków na temat usług assistance odgrywa klarowna komunikacja. Przeprowadzone przez Europ Assistance Polska badanie sprawdziło, jakie są oczekiwania klientów względem firm oferujących takie usługi. Prawie 58% badanych oczekiwałoby rozmowy z przedstawicielem danej firmy na temat oferowanych rozwiązań assistance, 39% respondentów chciałoby otrzymać e-mail, 34% – ulotkę, a 29% badanych oczekiwałoby telefonu od przedstawiciela firmy.

- Tegoroczne wyniki naszego badania dotyczące assistance wskazują na stale rosnącą popularność tego ubezpieczenia. W porównaniu z rokiem ubiegłym Polacy częściej wykazywali się wiedzą na temat posiadanego ubezpieczenia assistance i produktów, w połączeniu z którymi takie ubezpieczenie otrzymali. Ponadto dwa razy więcej ankietowanych przyznaje, że posiada usługi assistance powiązane ze swoim kontem bankowym lub kartą kredytową. To wyraźny dowód na wysoką dynamikę wzrostu bancassistance. Ankietowani wskazują też, że assistance uatrakcyjnia produkty bankowe. To istotna informacja nie tylko dla nas, ale również dla naszych klientów bankowych w Polsce – mówi Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska. - Polacy przyznają również, że byłoby zainteresowani zakupem assistance, szczególnie assistance medycznego. Ponad połowa badanych deklaruje chęć zakupu takiej usługi. Wyniki te dobrze wróżą przyszłości branży assistance w Polsce.

Drugie ogólnopolskie badanie dotyczące świadomości assistance zostało zrealizowane przez firmę badawczą ARC Rynek i Opinia na zlecenie i na podstawie kwestionariusza pytań opracowanego przez Europ Assistance Polska. Badanie zrealizowane zostało w marcu 2010 r. na reprezentatywnej grupie ponad 2000 respondentów. Celem badania było określenie poziomu świadomości assistance wśród Polaków oraz preferowanych usług assistance, jak również sposobów ich komunikacji i dystrybucji. ■