

ROZMOWA TYGODNIA



Rozmowa
z **Ryszardem
Grzelakiem,**
prezesem
**Europa
Assistance**
Polska

czytaj na str. 17

Assistance
to już nie tylko pomoc

Assistance

to już nie tylko pomoc

Rozmowa
z **Ryszardem Grzelakiem**,
prezesem
Europ Assistance
Polska

Bożena M. Dołęgowska-Wysocka:
- W tym roku Wasza firma obchodzi
15-lecie swojej działalności w Polsce.
Jakie nastroje panują w **Europ Assistance**
Polska?

Ryszard Grzelak: - Nastroje mamy bardzo dobre. Cieszymy się, że możemy obchodzić tę rocznicę jako jedna z wiodących firm **assistance** na rynku polskim, zajmując jednocześnie pozycję lidera w takich obszarach jak np. bancassurance. Sukces ten osiągnęliśmy dzięki ciężkiej pracy moich Koleżanek i Kolegów, zaufaniu, jakim obdarzyli nas nasi partnerzy biznesowi, oraz konsekwentnej realizacji strategii pozycjonowania i wzrostu, która opiera się na oferowaniu kompleksowych i innowacyjnych rozwiązań wysokiej jakości z dużą wartością dodaną. Dzięki temu przychody naszej Grupy ze sprzedaży usług i ubezpieczeń w Polsce wzrastały w ostatnich latach o 25-30% rocznie, zachowując jednocześnie najwyższą rentowność na rynku. Cały rynek **assistance** w Polsce rósł w tym czasie w tempie od kilku do kilkunastu procent rocznie. W tym roku również przewidujemy około 25-procentowy wzrost. Wspomnę w tym miejscu, że **Europ Assistance** Polska jest także najszybciej rozwijającą się spółką w ramach całej Grupy **Europ Assistance**.

Jakie były Wasze największe sukcesy w ciągu minionych lat?

- W ostatnich latach bardzo dynamicznie rozwinęliśmy obszar bancassurance. Współpracujemy już z 28 polskimi bankami i obsługujemy przeszło 60 programów bankowych. Jesteśmy partnerem **assistance** większości prestiżowych kart kredytowych. To wyróżnia nas na tle konkurencji, a także innych firm z naszej grupy. Troska o klienta, jego potrzeby i jakość świadczonych usług jest dla nas zawsze priorytetem - w konsekwencji mamy bardzo mało reklamacji, a każda z nich jest starannie analizowana i przekłada się na poprawę procesów i obsługi klientów. Dodatkowo warto wspomnieć, że o każdej takiej reklamacji informowany jest również prezes zarządu. To buduje satysfakcję i zaufanie naszych partnerów biznesowych i to właśnie partnerzy są naszym największym sukcesem.



Na polskim rynku **assistance** konsekwentnie promujemy również najwyższe standardy w zakresie praktyk rynkowych i etyki biznesu. Dlatego w ubiegłym roku, we współpracy z naszymi partnerami i ekspertami rynku, opracowaliśmy pierwsze na polskim rynku **assistance** Zasady Dobrych Praktyk. Ta inicjatywa została dostrzeżona przez otoczenie i wyróżniona w tegorocznym raporcie „Odpowiedzialny Biznes w Polsce. Dobre Praktyki”. Od 5 lat jesteśmy także organizatorem jedynej branżowej konferencji w Polsce - corocznego Forum **Assistance**, oraz wydawcą **Assistance** Newslettera.

Wszystko to stanowi dla nas oczywiście powód do satysfakcji, ale również zobowiązanie do dalszej wyteżonej pracy i realizacji naszej deklaracji „you live we care”, abyśmy za 5 lat mogli mówić o kolejnych sukcesach naszej firmy na tym wymagającym i konkurencyjnym rynku.

Jak wygląda obecnie rynek, na którym operujecie?

- Tradycyjny rynek **assistance** powoli się nasyca, a pozycja założyciela branży **assistance** przeszło 50 lat temu zobowiązuje. Dlatego w ostatnich latach w Polsce równoległe do wzbogacania o nowe świadczenia tradycyjnych rodzajów **assistance** - podróznego, domowego, medycznego i samochodowego, oraz usług informacyjno-organizacyjnych regularnie wprowadzaliśmy na rynek nowe produkty, takie jak np. **assistance** prawny, przedłużone gwarancje na auta oraz sprzęt RTV/AGD, jak również zaawansowane usługi z zakresu likwidacji szkód. Wprowadziliśmy też nowe kanały dystrybucji produktów **assistance**. Nasze ubezpieczenia **assistance** od dawna są „szyte na miarę” i dlatego - wraz ze zmianami oczekiwań

rynku - nieustannie je modyfikujemy tak, aby jak najlepiej dopasować je do określonych potrzeb i profilu klienta. Przykładem tutaj może być program **assistance** przygotowany specjalnie dla kobiet lub też - zawierając jeszcze bardziej rynek odbiorców - dla kobiet w ciąży. Nasze najnowsze produkty to również **assistance** dla właścicieli zwierząt domowych, którego elementem jest m.in. wizyta weterynarza. W naszej ofercie znajduje się również Zdrowie & Opieka - ubezpieczenie ponad 1000 zabiegów chirurgicznych wzbogacone o bardzo szeroki zakres usług **assistance** medycznego. Posiadamy również specjalne pakiety dla seniorów, w ramach których otrzymują oni dostęp do usług **assistance** medycznego, domowego oraz infolinii medycznej, gdzie mogą konsultować się z lekarzem, rodzinnej czy komputerowej.

Kim są Wasi partnerzy?

- Naszymi partnerami w dystrybucji produktów **assistance** są przede wszystkim banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, firmy leasingowe, producenci aut i brokerzy. Jednak w ostatnim czasie do grona naszych partnerów dołączyły również firmy np. z branży telekomunikacyjnej oraz energetycznej.

W obsłudze klientów, którzy posiadają nasz **assistance** lub inne nasze świadczenia, pomaga nam natomiast przeszło 300 000 partnerów zewnętrznych - usługodawców na całym świecie. Trzeba bowiem pamiętać, że jesteśmy do dyspozycji klientów na całym świecie, w trybie 24/7/365.

Jakie tendencje występują obecnie na rynku **assistance**?

- Stale wprowadzamy nowe usługi dla naszych klientów, na bieżąco śledząc zmiany, jakie zachodzą w naszym społeczeństwie.

Nową usługą, odpowiadającą na zmieniające się otoczenie i oczekiwania klientów, jest chociażby EKO **Assistance**, który pomaga klientom żyć w zgodzie ze środowiskiem i je chronić. W ramach pakietu oferowany jest całodobowy dostęp do informacji m.in. o sklepach prowadzących sprzedaż żywności i artykułów ekologicznych, szkółkach leśnych, jak również o ośrodkach oferujących wypoczynek ekologiczny w certyfikowanych gospodarstwach agroturystycznych i biohotelach. Ponadto klienci za pośrednictwem infolinii mogą zdobyć informacje na temat zbiorów zużytych baterii i akumulatorów, surowców wtórnych oraz przeterminowanych leków, a także wiele innych cennych informacji, dotyczących np. budownictwa energooszczędnego czy szkoleń i instytucji promujących ekologię.

Czy może Pan Prezes opowiedzieć o usłudze concierge, bo to jest chyba najbardziej dynamiczną usługą, o której sporo słychać na rynku.

- Rzeczywiście, w ostatnich 2 latach bardzo silnie rozwinęliśmy nasz dział concierge. W I kwartale tego roku mieliśmy aż 88% więcej spraw concierge niż w I kwartale 2010 r. Wzrostowi towarzyszą rosnące wymagania dotyczące zakresu, szybkości i jakości świadczonych usług. I tak na przykład w ramach concierge standardem staje się proaktywne proponowanie klientom udziału m.in. w wyjątkowych imprezach kulturalno-rozrywkowych, wydarzeniach sportowych, spotkaniach z gwiazdami lub pokazach mody. Dlatego klienci **Europ Assistance** regularnie otrzymują od doradców oferty szyte na miarę. W najbliższych tygodniach uruchomimy unikatowy portal concierge, dedykowany klientom programów bankowych (www.ea-concierge.pl). Za jego