

UBEZPIECZENIA Rynek w czasie kryzysu

Rynek assistance wzrósł w I półroczu o 28 proc.

Do sprzedaży trafiają coraz lepsze ale droższe pakiety usług assistance. Dzięki temu dystrybuujące je podmioty, np. banki czy firmy leasingowe, mają wyższe przychody z prowizji.

Marcin Jaworski

marcin.jaworski@infor.pl

W tym roku przychody raportujących do polskiego nadzoru towarzystw ubezpieczeniowych ze sprzedaży polis assistance sięgną 270 mln zł. Ile będzie wart cały rynek, nie sposób oszacować, bo znaczna część składek trafia do operatorów, którzy podlegają zagranicznym nadzorcom i do nich przesyłają informacje. Na przykład część programów Inter Partner Assistance jest ubezpieczana przez polski oddział belgijskiej spółki ubezpieczeniowej IPA. Z danych KNF wynika, że po I półroczu

ubezpieczyciele zebrali z polis assistance o 28 proc. więcej składek niż rok wcześniej. Co ciekawe, równocześnie wzrost liczby polis był bardzo niewielki, zaledwie o 1-proc. Łączna liczba sięga 9 mln sztuk.

Za podobną liczbę polis płacimy coraz więcej. To dlatego, że pakiety assistance są coraz bardziej rozbudowane. Szczególnie widać to w przypadku pakietów kupowanych przy transakcjach leasingowych czy dodawanych do nowych samochodów. Coraz częściej w pakiecie oferowana jest droga opcja gwarantująca samochód zastępczy, droższa w przypadku firm niż klientów indywidualnych, bo to przedsiębiorstwa

korzystają z nich szczególnie często. Jak wynika ze statystyk IPA, na 1 tys. pojazdów objętych takim programem z takiego rozwiązania korzysta przeciętnie około 8 klientów indywidualnych rocznie, a w programach flotowych 61. Ale z badań wynika, że klienci oczekują takiej opcji, więc pojawia się ona w ofertach.

Oczekiwane auto zastępcze

Na przykład Fiat wprowadzając z Europ Assistance nowy pakiet producencki assistance, również dodał tę opcję, ale z dodatkowym zastrzeżeniem. – Usługę samochodu zastępczego oferujemy klientom, którzy skorzystali z holowania, jak również sami oddali swój pojazd do naprawy w autoryzowanej stacji obsługi Fiat – mówi Bogusław Cieślak, rzecznik Fiat Auto Poland.

Dodaje, że nowy pakiet zawiera też inne opcje, w jego poprzedniej wersji niedostępne. Nowością jest m.in. pomoc drogowa dla klientów w przypadku przebiccia opony, zgubienia kluczyków, zamknięcia kluczyków wewnątrz pojazdu, braku paliwa, zatankowania nieprawidłowego paliwa oraz rozładowania akumulatora. Rozbudowany też został pakiet assistance medycznego.

Opcja samochodu zastępczego pojawia się też coraz częściej w pakietach dodawanych do polis komunikacyjnych. Na przykład Ergo He-



OPINIA

Michał Krzyżanowski

pełnomocnik Zarządu ds.

Klientów Strategicznych Inter Partner Assistance Polska

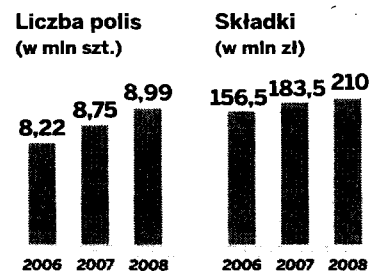
Wśród klientów towarzystw, których obsługuje Inter Partner Assistance, tylko nieco ponad 10 proc. osób posiadających polisę OC z opcją assistance podstawowego wykupiło rozszerzony pakiet assistance. To pokazuje bardzo duży potencjał sprzedaży assistance do polis OC komunikacyjnego. W przypadku pakietów dodawanych automatycznie do OC

najczęściej wykorzystywanym świadczeniem jest holowanie pojazdu po wypadku. Posiadacze pakietów rozszerzonych częściej korzystają z holowania pojazdu, ze świadczeń osobowych, jak również z wynajmu pojazdu zastępczego po wypadku lub kradzieży. Coraz częściej w pakietach rozszerzonych dostępny jest wynajem pojazdu zastępczego po awarii, choć jest to dość droga opcja.

Jak rósł rynek usług assistance

270
mln zł

mogą wynieść tegoroczne przychody ze składek z polis assistance firm raportujących do KNF*



*szacunki DGP na podstawie danych po I półroczu 2009 r. Dane nie obejmują firm, które składki raportują bezpośrednio do zagranicznych nadzorów
Źródło: KNF

MC

stia, modyfikując pakiet dodawany do AC, wprowadziła możliwość wynajmu pojazdu zastępczego na 14 dni. Z kolei AXA Direct w reklamowanym pakiecie midi assistance dodawany do OC komunikacyjnego pozwala wynająć samochód zastępczy na trzy dni. W wariancie maksymalnym przy polisach AC również jest 14-dniowy termin wynajmu.

– Widzimy też mocny trend polegający na tym, że klienci indywidualni, wyjeżdżający za granicę, dokupują we własnym zakresie rozbudowany pakiet usług assistance – mówi Ryszard Grzelak, prezes Europ Assistance.

Z badania przeprowadzonego na zlecenie jego firmy rzeczywiście wynika, że choć usługi assistance kojarzą się przede wszystkim z samochodem, to jednak 69 proc. badanych jako najbardziej użyteczną opcję wskazało tę gwarantującą pomoc medyczną. Moduły pomocy medycznej mocno ewoluowały w ostatnich latach.

– O ile dawniej assistance medyczny stanowił część as-

sistance domowego, a pomoc lekarza była wymieniana jednym tchem obok usługi wymiany rurki hydraulicznej, tak teraz coraz częściej stanowi oddzielny pakiet przeznaczony wyłącznie dla ochrony zdrowia i obejmujący nie tylko nieszczęśliwe wypadki, lecz także hospitalizację i nagłe zachorowania – mówi Marta Wojtas z IPA.

Dodaje, że w asistance medycznym występują świadczenia nieznanne przed laty: organizacja rehabilitacji, pomoc psychologa, opieka poszpitalna, prace domowe czy umiowanie wizyt lekarskich.

Droży pośrednicy

Nikt nie chce mówić o tym zjawisku pod nazwiskiem, ale w czasie kryzysu banki czy firmy leasingowe coraz bardziej liczą na przychody z prowizji od ubezpieczeń dodawanych do ich produktów. Klienci za dodawane pakiety muszą płacić coraz więcej. Co prawda równocześnie szerszy jest też zakres takich nowych ofert, ale dzięki wyższej cenie pakietu rośnie też prowizja.