

EUROP ASSISTANCE

## Dystrybucja usług assistance

Oferta firm assistance może być dostępna dla klientów indywidualnych bądź bezpośrednio (dystrybucja typu B2C), bądź też za pośrednictwem innych podmiotów (dystrybucja typu B2B2C). Najczęściej są nimi towarzystwa ubezpieczeń lub banki, a także producenci i dystrybutorzy z branży motoryzacyjnej, firmy leasingowe oraz zarządzające flotami pojazdów (*car fleet management*).

*całość na str. 15*

EUROP ASSISTANCE

# Dystrybucja usług assistance

**N**a świecie usługi assistance można ponadto nabyć m.in. za pośrednictwem placówek medycznych i sportowych oraz dystrybutorów sprzętu RTV, AGD i komputerowego.

## Samodzielnie lub w pakiecie

W krajach o wysokiej świadomości ubezpieczeniowej oraz dużym popycie na usługi assistance (takich jak np. Belgia lub Włochy) pakiety tego rodzaju świadczeń mogą być dostępne jako samodzielne produkty (tzw. *stand-alone products*), niepowiązane z innymi produktami – np. finansowymi, motoryzacyjnymi itp. Klient indywidualny może wówczas nabyć je „w okienku” (we Włoszech działają np. tzw. „sklepy” Europ Assistance) lub przez internet – takiej sprzedaży służy m.in. specjalna platforma e-commerce, funkcjonująca w Grupie Europ Assistance. Znacznie częściej jednak, także w krajach o wysokiej „świadomości assistance”, tego rodzaju programy dołączane są do innych produktów, przeważnie finansowych – najczęściej ubezpieczeń i produktów bankowych – oraz motoryzacyjnych. Ich zakres koresponduje zawsze z rodzajem i charakterem produktu bazowego, stanowiąc uzupełnienie jego funkcjonalności. W konsekwencji, niejednokrotnie zdarza się, że dla klienta indywidualnego zaciera się granica pomiędzy produktem podstawowym a wzbogacającym go pakietem assistance. Taka sytuacja najczęściej ma miejsce np. w ubezpieczeniach turystycznych, które w krajach o rozwiniętym rynku ubezpieczeniowym bardzo trudno znaleźć obecnie w „czystej” formie, gwarantującej klientowi tylko i wyłącznie wypłatę odszkodowania po powrocie do kraju. W efekcie tego, w percepcji ubezpieczonego takie świadczenia assistance, jak np. transport medyczny czy repatriacja pacjenta do kraju, stanowią jedną, naturalną całość z ubezpieczeniem kosztów leczenia za granicą, najczęściej firmowanym przez towarzystwo ubezpieczeń o marce znanej i rozpoznawanej przez klienta. W rezultacie, posiadacz takiej polisy zazwyczaj nie wie, że część zawartych w niej świadczeń jest tak naprawdę odrębnym „ubezpieczeniem w ubezpieczeniu” i że za ich obsługę (a niejednokrotnie również za związane z nimi ryzyko) odpowiada inna firma – firma assistance.

## Obligatoryjne lub fakultatywne

Programy assistance oferowane klientom za pośrednictwem innych podmiotów (B2B2C) mogą być dystrybuowane na zasadzie obligatoryjnej lub fakultatywnej. W pierwszym przypadku pakiet assistance jest na stałe powiązany z produktem podstawowym (np. innym ubezpieczeniem, rachunkiem bankowym, kartą kredytową itp.), w drugim – jego zakup zależy od decyzji klienta i nie ma wpływu na posiadanie przez niego produk-

**Oferta firm assistance może być dostępna dla klientów indywidualnych bądź bezpośrednio (dystrybucja typu B2C), bądź też za pośrednictwem innych podmiotów (dystrybucja typu B2B2C). Najczęściej są nimi towarzystwa ubezpieczeń lub banki, a także producenci i dystrybutorzy z branży motoryzacyjnej, firmy leasingowe oraz zarządzające flotami pojazdów (*car fleet management*).**

tu podstawowego. Wybór pomiędzy wariantem obligatoryjnym i fakultatywnym w dystrybucji usług assistance jest zazwyczaj rezultatem ustaleń pomiędzy firmą assistance a jej partnerem – np. bankiem lub towarzystwem ubezpieczeń. Zależy m.in. od rodzaju i ceny produktu podstawowego, grupy docelowej jego odbiorców, strategii marketingowej oferenta produktu podstawowego, a także jego budżetu przeznaczanego na program assistance oraz marży, jaką spodziewa się wygenerować dzięki tego rodzaju usługom. Z uwagi na różnice w szkodowości programów assistance sprzedawanych na zasadzie obligatoryjnej i fakultatywnej, te drugie charakteryzują się zazwyczaj wyższą jednostkową składką ubezpieczeniową.

## Assistance w programach lojalnościowych

Z uwagi na rosnącą „świadomość assistance” wśród Polaków, usługi tego typu coraz częściej stają się również komponentami różnorodnych programów lojalnościowych. Mogą pełnić przy tym dwójną funkcję – albo są bezpłatnie oferowane klientom spełniającym określone kryteria, albo też znajdują się w katalogu tzw. nagród, obok innych produktów, na które uczestnik programu lojalnościowego może wymienić zebrane przez siebie punkty. – *Spodziewamy się wzrostu roli usług assistance w programach lojalnościowych w Polsce – prognozuje Magdalena Cesarz, Key Account Manager w Europ Assistance Polska, odpowiedzialna m.in. za rozwój tego segmentu działalności firmy. – Subiektywna, postrzegana przez klientów wartość tego rodzaju usług jest wysoka, zaś firma, która włącza je do swojej oferty, może dzięki nim wykreować bardzo pozytywny wizerunek, co nie jest bez znaczenia w dobie wysokiej konkurencji obserwowanej dzisiaj na większości rynków.*

## Europ Assistance Polska partnerem Europäische Reiseversicherung

Na ukraińskim rynku ubezpieczeń turystycznych rozpoczął działalność jeden z jego europejskich liderów – Europäische Reiseversicherung. Jego oferta została wprowadzona na rynek w połączeniu z programem assistance podróznego Europ Assistance Polska.

Europäische Reiseversicherung, firma o stuletniej tradycji, jest jednym z liderów rynku ubezpieczeń turystycznych w Europie. Szczególnie silną pozycję zajmuje w segmencie polis dystrybuowanych przez tour-operatorów i biura podróży.

Ukraiński rynek ubezpieczeń turystycznych jest rynkiem o bardzo dużym potencjale – nie tylko

z uwagi na wielkość populacji Ukrainy (ponad 46 mln osób), ale także z uwagi na szybko rosnące możliwości ekonomiczne jej mieszkańców oraz dynamikę wzrostu turystyki zagranicznej. Tym samym, systematycznie rośnie również popyt na ubezpieczenia zapewniające bezpieczeństwo i komfort podróżowania za granicą.

Rozpoczynając działalność na rynku ukraińskim, Europäische

*dla nas ważnym krokiem w kierunku zwiększenia na Ukrainie zarówno naszej obecności, jak też społecznej świadomości ubezpieczeniowej i assistance.*

Z partnerstwa z Europ Assistance Polska zadowolony jest także **Myrosław Boychyn**, dyrektor generalny Europäische Reiseversicherung na Ukrainie. – *Zależało nam na pozyskaniu solidnego i doświadczanego partnera, łączącego*

## Komentarz Gościa Paweł Zawisza, dyrektor biura bancassurance, Bank Zachodni WBK

Podobnie jak to ma miejsce w krajach Europy Zachodniej, banki w Polsce będą odgrywały coraz istotniejszą rolę w dystrybucji ubezpieczeń oraz usług assistance. Nie ma już chyba co do tego żadnych wątpliwości, jeżeli porównamy zaangażowanie banków w rozwój bancassurance obecnie, w stosunku do działań, które były podejmowane jeszcze chociażby dwa, trzy lata temu. Dzięki bancassurance banki mają możliwość nie tylko uzyskania dodatkowych przychodów z rozwoju kolejnej linii biznesowej, ale też istotnie mogą zwiększyć lojalność swoich klientów, co zaowocuje nie tylko zmniejszoną migracją klientów, ale też wyższą rentownością klientów, związaną z *cross-sellingiem* i *up-sellingiem*. Umiejętnie wprowadzane i zarządzane (w znaczeniu portfela produktów i kanałów dystrybucji) usługi assistance mogą odegrać w tej działalności niebagatelną rolę. Obecnie produkty assistance nie są oferowane w polskich bankach jako produkty *stand alone*, lecz jako składnik szerszej oferty ubezpieczeniowej, np. przy ubezpieczeniach kartowych lub mieszkaniowych, albo jako walor podnoszący wartość, prestiż, pozycję marketingową, etc, „klasycznego” produktu bankowego, np. konta. Nie mam jednak wątpliwości, że już w niedalekiej przyszłości pojawią się produkty assistance oferowane samodzielnie, w szczególności w kanałach bezpośrednich (telefon, internet). Ważna przy tym, dla długoterminowego rozwoju sprzedaży tego rodzaju usług, będzie transparentność i dobrowolność zakupu. Dzięki bowiem spełnieniu tych dwóch warunków, możliwe będzie „nauczenie” klientów korzystania z usług assistance i nadanie im odpowiedniej wartości (jako produktu), co przyczyni się do upowszechnienia jego sprzedaży.

Reiseversicherung wybrało na swojego strategicznego partnera Europ Assistance Polska. Dzięki temu programy assistance podróznego włączone do ubezpieczeń turystycznych Europäische Reiseversicherung będą na Ukrainie obsługiwane przez operujące z Polski Centrum Alarmowe Europ Assistance Polska.

– *To duże wyzwanie i satysfakcja, ale jednocześnie możliwość jeszcze bardziej dynamicznego rozwoju naszej firmy – komentuje ten nowy etap działalności firmy Ryszard Grzelak, prezes zarządu Europ Assistance Polska. – Zatrudniamy osoby biegłe władające językiem ukraińskim i rosyjskim oraz posiadamy wszystkie zasoby operacyjne, aby obsługiwać programy assistance podróznego dla partnerów z tego regionu. Współpraca taka doskonale wpisuje się w strategię rozwoju Europ Assistance na Ukrainie i w krajach nadbałtyckich. Jako osoba odpowiedzialna w ramach Grupy za ten rozwój mogę już dziś stwierdzić, że partnerstwo z Europäische Reiseversicherung jest*

*w sobie tradycję i nowoczesność, który zapewni naszym klientom świadczenia najwyższej jakości, dostępne w ich ojczystym języku, przez 24 godziny na dobę, w każdym miejscu na świecie – podkreśla. – Dlatego zdecydowaliśmy się nawiązać współpracę właśnie z Europ Assistance Polska – firmą należącą do międzynarodowej Grupy, która stworzyła assistance na świecie, a dziś jest jednym z jej globalnych liderów.*

## Nowy, bogatszy program Shell Assistance ze świadczeniami Europ Assistance Polska

Program Shell Assistance funkcjonuje na polskim rynku już od kilku lat, gwarantując świadczenia assistance drogowego klientom stacji benzynowych Shell. Jego nowa edycja, obejmująca sezon kwiecień 2007 – kwiecień 2008, została znacznie rozszerzona, tak aby zapewnić kierowcom i ich pasażerom jeszcze większy komfort i bezpieczeństwo.

Nowy Shell Assistance to nie tylko usprawnienie pojazdu w miejscu zdarzenia lub jego holowanie do warsztatu. Teraz program zapewni kierowcy i pasażerom unieruchomionego auta również zakwaterowanie w hotelu lub transport innym środkiem lokomocji. Nowością w Shell Assistance jest także pomoc medyczna dostępna w razie problemów zdrowotnych w podróży, bezpłatny dowóz leków na terenie całej Polski oraz transport medyczny przysługujący kierowcy i pasażerom, którzy ucierpieli wskutek wypadku.

Klienci stacji benzynowych Shell będący uczestnikami programu mają ponadto do dyspozycji całodobowy serwis informacyjno-rezerwacyjny dotyczący zagadnień związanych z motoryzacją oraz turystyką. Nowością w Shell Assistance jest również telefoniczny serwis prawny. Obejmuje on udzielanie przez prawników informacji prawnych z zakresu życia codziennego (m.in. prawo pracy, konsumenckie, rodzinne, spadkowe) oraz przysyłanie klientom interesujących ich aktów prawnych oraz wzorów umów cywilno-prawnych (np. umowy sprzedaży, najmu, pożyczki, darowizny, o pracę, o dzieło itp.).

## Europ Assistance – firma, w której warto pracować

Podobnie jak w ubiegłym roku, także i w tegorocznym rankingu sporządzonym przez Corporate Research Foundation, Europ Assistance w Belgii została uznana za firmę, w której warto pracować. Belgijska filia Grupy znalazła się w rankingu obok tak uznanych globalnych pracodawców, jak m.in.: IBM, PriceWaterhouse Coopers, Philip Morris oraz Procter & Gamble.

Ranking został sporządzony na podstawie ocen wystawionych poszczególnym firmom przez komisję złożoną ze specjalistów branży HR. Wśród kryteriów branych pod uwagę znalazły się m.in.: szkolenia proponowane pracownikom, możliwości rozwoju i awansu wewnętrznego, atmosfera i warunki pracy oraz kultura korporacyjna.

## Czy wiesz, że...

W 2006 roku Polacy odbyli prawie o 10% podróży zagranicznych więcej niż rok wcześniej – łącznie blisko 45 milionów, co oznacza średnio ok. 1,2 wyjazdu za granicę na osobę. Jednocześnie odnotowano 65 milionów przyjazdów cudzoziemców do naszego kraju.

**Agata Głodek**  
Public Relations  
& Marketing Manager