

EUROP ASSISTANCE

Usługi assistance w produktach bankowych

Przełom na rynku assistance nastąpił w pierwszej połowie lat 80. Usługi assistance przestały być wówczas nierozdzielnie związane z podróżami zagranicznymi - stały się dostępne dla „zwykłych ludzi”, na co dzień, w miejscu ich zamieszkania. Zmiana ta spowodowała kilkukrotny wzrost potencjału i rozmiarów rynku assistance w Europie, przede wszystkim znacznie zwiększając grupę beneficjentów tego rodzaju świadczeń. Ponadto, na rynku pojawiły się nowe, nieznane dotąd usługi assistance, przydatne zarówno w razie problemów technicznych w miejscu zamieszkania (assistance domowy), jak też kłopotów medycznych we własnym kraju (assistance medyczny).

Bankassistance - assistance w banku

Większość dużych, uniwersalnych banków posiada bardzo dobrze rozwinięte narzędzia i metody segmentacji klientów. Ich znaczenie i funkcjonalność odzwierciedlają się przede wszystkim w ofercie produktowej banków, która - dzięki swemu zróżnicowaniu - ma za zadanie dotarcie zarówno do osób o przeciętnych lub bardzo niewielkich dochodach, jak też do klientów zamożnych i bardzo wymagających.

Usługi assistance, dzięki dużym możliwościom różnicowania pakietów świadczeń, są zatem doskonałym narzędziem, pozwalającym bankom zaferować dodatkowe świadczenia każdej z posiadanych grup klientów. Obok indywidualizacji takich usług i dopasowania ich zakresu do charakteru produktu wiodącego (bankowego), możliwe jest również takie dobranie świadczeń zawartych w pakiecie, aby jego cena spełniała określone kryteria pod względem kosztów.

Decydując się na włączenie usług assistance do oferty bankowej, warto jednocześnie pamiętać, że różnicowane pakietów assistance może odbywać się nie tylko w obrębie rodzajów pomocy proponowanej klientowi (medycznej, prawnej itp.). Może ono również dotyczyć liczby i rodzajów świadczeń zawartych w danym pakiecie oraz sum gwarancyjnych na poszczególne usługi. Dobrym przykładem jest tu wynajem samochodu zastępczego w ramach assistance drogowego na 3, 7, 14 lub 30 dni, jak również liczba dostępnych klientowi konsultacji z prawnikiem w ramach assistance prawnego.

W Polsce i w Europie

Choć usługi assistance mają w Polsce znacznie krótszą tradycję

Przełom produktowy w branży assistance zbiegł się w czasie z początkiem dynamicznego rozwoju współpracy banków i towarzystw ubezpieczeń - bancassurance. W dobie rosnącej konkurencji i rywalizacji o klienta na rynku finansowym, usługi assistance zaczęły być postrzegane przez jego uczestników jako istotny element, wyróżniający daną ofertę spośród innych, o podobnych parametrach cenowych. Naturalnym wydawało się zatem połączenie nowych, przyjaznych i użytecznych usług assistance z ofertą bankową oraz bankowo-ubezpieczeniową.

niż w Europie Zachodniej, dzięki ich niezwykle dynamicznemu rozwojowi w ostatnich latach zakres świadczeń dostępnych w naszym kraju nie odbiega od standardów zachodnich. Trendem, który można zaobserwować obecnie w Polsce, a który miał miejsce także w Europie Zachodniej, jest natomiast rozprzestrzenianie się usług assistance na banki specjalistyczne, kierujące swoją ofertą do ściśle określonego grona klientów, a także na inne instytucje finansowe. Co ważne, adresatami programów assistance stają się w ten sposób nie tylko najzamożniejsi, prestiżowi klienci, korzystający z usług bankowości prywatnej i całego spektrum możliwości rynku finansowego, ale także osoby o bardzo niewielkich dochodach, poszukujące np. szybkiej pożyczki na bieżące potrzeby. Porównując rynek bankassistance w Polsce i w Europie Zachodniej warto pamiętać także o różnicach w jego rozmiarach: we Włoszech np. tamtejszy lider branży assistance, Europ Assistance Italia, współpracuje z ok. 130 bankami i instytucjami finansowymi, podczas gdy w Polsce partnerami wiodącej w tym zakresie firmy - Europ Assistance Polska - są obecnie 24 banki i instytucje finansowe.

NOWE PROGRAMY EUROP ASSISTANCE

Usługi dla klientów firmy Provident Polska

Najlepsi klienci firmy Provident mogą już korzystać z nowego programu assistance, zapewniającego komfort i bezpieczeństwo przez cały okres spłacania zaciągniętej pożyczki.

Program obejmuje świadczenia z zakresu assistance domowego, takie jak m.in. interwencja odpowiedniego specjalisty (ślusarza, hydraulika, szklarza itp.), dozór lub transport mienia oraz naprawa sprzętu RTV i AGD w razie jego awarii. Ponadto zapewnia klientom także usługi z zakresu assistance medycznego - m.in. możliwość skorzystania z wizyty lekarza i pielęgniarki, transport medyczny, dostarczenie leków i drobnego sprzętu medyczno-rehabilitacyjnego oraz domową opiekę po hospitalizacji.

Do dyspozycji klientów oddane zostały również dwie infolinie: rodzinna, gdzie można uzyskać informacje dotyczące m.in. świadczeń emerytalnych i rentowych, zasiłków, kursów zawodowych i palcówek edukacyjnych; medyczna - m.in. informacje nt. placówek medycznych, aptek, schorzeń i leków, badań kontrolnych, szczepień, diet oraz profilaktyki zdrowotnej.

RKB Flota Assistance

Nowy program assistance drogowego dla partnerów bizneso-

wych Rakowski-Kaglik Brokerzy Ubezpieczeniowi - „RKB Flota Assistance”. Program jest dostępny w trzech wariantach, różniących się zakresem pomocy. Pakiet Standard gwarantuje całodobowy dostęp do użytecznych infolinii - ogólnej, technicznej, podróźnej, medycznej oraz prawnej. Ponadto jego posiadacze mają również do dyspozycji serwis concierge. W razie problemów za granicą klienci mogą także skorzystać z telefonicznej pomocy tłumacza. Wariant Premium gwarantuje partnerom RKB również szybką i profes-

sjonalną pomoc w ramach assistance drogowego, nie tylko usprawienie lub holowanie pojazdu, ale też m.in. dowóz paliwa, kontynuacja podróży, zakwaterowanie w hotelu oraz wynajem samochodu zastępczego. W wariantcie VIP - ochrona ubezpieczeniowa przysługuje klientom także na terenie Europy, a wynajem samochodu zastępczego obejmuje okres nawet do 30 dni.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu w Grupie Europ Assistance

Zagadnienia związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu (Corporate Social Responsibility) w integralny sposób łączą się z podstawowymi wartościami Grupy: innowacyjnością, uczciwością, kreowaniem wartości dodanej, współpracą oraz zaangażowaniem w sprawę klienta.

Wśród inicjatyw z zakresu CSR podejmowanych ostatnio w Grupie Europ Assistance warto wymienić m.in. program Euracolidale, realizowany we Włoszech, mający na celu pomoc osieroconym dzieciom w Rumunii. W Hiszpanii Europ Assistance aktywnie wspiera zatrudnianie osób niepełnosprawnych, jednocześnie zachęcając swoich pracowników do działania w charakterze wolontariuszy. Austriacka filia Grupy jest natomiast aktywnym partnerem organizacji „Médecins sans Frontieres”.

Działalność społeczna nie jest również obca Europ Assistance Polska, która wspiera m.in. realizację autorskich programów nauki języków obcych dla przewlekłe chorych dzieci, będących pacjentami specjalistycznych szpitali w Polsce.

Kontakt
Agata Głodek
Public Relations
& Marketing Manager
agata.glodek@europ-
-assistance.pl

W GU 22 z 29 maja br.
zamieściliśmy relację z I Forum
Assistance poświęconego
usługom assistance w ofercie
bankowej. Redakcja



Komentarz Gościa

Ryszard Grzelak prezes zarządu Europ Assistance Polska

Sledząc rozwój usług bancassurance i bankassistance w Polsce na przestrzeni ostatnich kilku lat, można przede wszystkim zauważyć bardzo wysoką intensyfikację współpracy banków z towarzystwami ubezpieczeń i firmami assistance. O ile zatem jeszcze kilka lat temu usługi assistance występowały w ofercie bankowej stosunkowo rzadko, dziś stają się w zasadzie standardem rynkowym. Co ważne, można je znaleźć nie tylko w produktach przeznaczonych dla segmentu klientów zamożnych, ale także w ofercie kierowanej do osób o przeciętnych dochodach. Oczywiście trzeba pamiętać, że w obu tych przypadkach zakres świadczeń zawartych w pakiecie assistance jest różny. Bogactwo gamy produktowej assistance sprawia, że możliwości dywersyfikacji pakietów przeznaczanych dla różnych segmentów klientów banków są niemal nieograniczone.

Na podstawie naszych doświadczeń w bankassistance, zarówno tych zdobytych na polskim rynku, jak też w ramach Grupy Europ Assistance na świecie, można zaobserwować wyraźną korelację pomiędzy stopniem wykorzystywania tego rodzaju usług przez klientów a komunikacją marketingową banku w tym zakresie. Szczególnie pomocne są w tym względzie materiały, które „wizualizują” pakiet assistance w oczach klienta - ulotki, broszury, karty z numerem telefonu. Dzięki nim klient pamięta o pakiecie, z którego może skorzystać w razie potrzeby i uzyskać pomoc. Tego rodzaju materiały marketingowe są bardzo ważne. Po pierwsze, gwarantują stałą obecność banku - jego nazwy i logo - w świadomości klienta. Po drugie - pomagają bankowi wzmocnić lub wykreować przyjazny i pozytywny wizerunek. Tym samym rośnie satysfakcja klientów banku, a w konsekwencji ich lojalność.

Na sukces programu bankassistance w istotny sposób wpływają również szkolenia, w których mogą uczestniczyć osoby zaangażowane w banku w sprzedaż pakietów assistance. Ich właściwe przeprowadzenie warunkuje bowiem zrozumienie zasad funkcjonowania programu oraz korzyści, które może odnieść z niego klient - jego finalny beneficjent.

Europ Assistance Polska traktuje bankassistance jako strategiczny kierunek swojego rozwoju, banki i towarzystwa ubezpieczeń postrzega natomiast jako partnerów we wspólnym przygotowywaniu i wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań dla ich klientów.