

ASSISTANCE » Usługi dotychczas do kont osobistych będą zyskiwały na popularności

Bank może przysłać fachowca, by naprawił samochód

HALINA KOCHALSKA
Dziennik Finansowy

Dołączanie do kont osobistych usług assistance to jeden z pomysłów na przyciągnięcie klientów. Na razie niewiele banków go stosuje, ale eksperci twierdzą, że przy tak ostrej konkurencji na rynku wkrótce to się zmieni.

Posiadacze niektórych ROR-ów mogą liczyć obecnie na pomoc w przypadku awarii samochodu, na domową wizytę lekarza, naprawę lodówki, komputera lub telewizora. Przesłany przez bank ślusarz może pomóc, gdy zginą klucze lub zatnie się zamek, a szklarz w sytuacji, gdy pęknie szyba. – Oczywiście wszystko z umiarem. W końcu rachunku w banku nie zakłada się po to, aby się leczyć czy naprawiać sprzęt AGD i RTV – zastrzega Łukasz Malinowski, menedżer ds. zarządzania rynkami detalicznymi zespołu „Dogodne Płatności” w Kredyt Banku, który obok Pekao jest pionierem na polskim rynku w obudowywaniu kont o dodatkowe usługi.

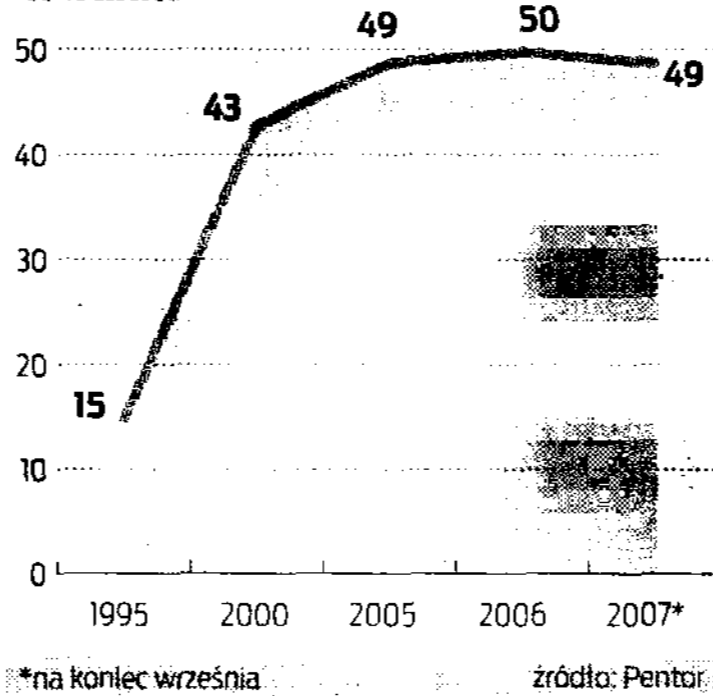
Zazwyczaj w ramach bankowego pakietu usług klient może w ciągu roku skorzystać z dwóch wizyt lekarskich czy też kilku napraw i to do określonej wartości. W zależności od banku może to być od 300 do 700 zł, nie uwzględniając kosztów części. Ale np. bez ograniczeń można korzystać z infolinii prawnej czy medycznej. Śladem Pekao i Kredyt Banku, dołączających do kont tego

Zakres usług assistance dotychczas do konta osobistego ma swoje granice: w ramach bankowego pakietu klient może w ciągu roku zwykle skorzystać z dwóch wizyt lekarskich czy kilku napraw, ale tylko do określonej wartości

typu usługi od początku 2003 r., poszli też BGŻ i częściowo BOS oraz Lukas Bank, oferując w ramach standardowych opłat za konto dodatkowe usługi. Od dwóch miesięcy takie rozwiązania do swoich ROR-ów proponuje również Dominet Bank.

– Zdecydowaliśmy się na wdrożenie takiej oferty, ponieważ pozwala się wyróżnić na tle konkurencji, a bank stawia w roli partnera nie tylko do spraw finansowych, lecz również instytucji pomocnej w rozwiązywaniu codziennych kłopotów – tłumaczy Waldemar Nowak, dyrektor departamentu rozwoju produktów detalicznych i mikroprzedsiębiorstw w Dominet Banku. Zdaniem Michała Glinki, dyrektora departamentu bankowości detalicznej w Banku BGŻ, stąd prosta droga do zdobycia większej lojalności klien-

Odsetek Polaków deklarujących posiadanie konta osobistego w banku



ta. Trzeba jednak pamiętać, że dodatkowe usługi kosztują: zwykle tego typu konta są nieco droższe od tradycyjnych.

Chociaż bankowcy zachwalają pomysł, to jednak rzadko zdarza się im eksponować posiadanie usług assistance dołączonych do kont. Jedyńm wyjątkiem była jak na razie przeprowadzona przed dwoma laty kampania reklamowa Kredyt Banku. Powód? – Okazuje się, że klienci wcale nie oczekują od banku tego rodzaju profitów – uważa Tomasz Raczyński, menedżer ds. bancassurance w MultiBanku. – Swego czasu dodawaliśmy do konta bezpłatne ubezpieczenie NNW, ale analizy pokazały, że nie miało ono znaczenia dla oceny naszej oferty i na dodatek klienci zupełnie zapominali o jego wykorzystaniu. Postanowiliśmy się więc z darmowego

Trzeba zbadać potrzeby klientów

EWA ZAGNER
menedżer ds.
marketingu Kredyt
Banku

Polski rynek usług bankassistance rozwija się już od ok. dziesięciu lat. Banki coraz chętniej sięgają po tego typu usługi jako dopełnienie oferty bankowej. Staje się to nie mniej popularne, niż dotychczas do kont bezpłatnego ubezpieczenia NNW. Różnica jest jednak zasadnicza: NNW wypłacane jest z powodu nieszczęśliwych wypadków losowych, a assistance to pomoc w konkretnych trudnych sytuacjach. W jakich, to zależy od banków, bo pakiety assistance mogą się od siebie różnić. Na pewno warto, aby bank, decydując się na wdrożenie tego typu rozwiązań, najpierw zbadał potrzeby swoich klientów.

NNW wycofać – tłumaczy Tomasz Raczyński. – Zastanawiamy się obecnie nad zaproponowaniem usług assistance do naszych produktów, ale tylko jako odpłatnej opcji. Wówczas będzie to świadoma decyzja klienta, o której będzie pamiętał – dodaje.

W przypadku usług assistance dołączanych do kont przewrotnie okazuje się bowiem, że ludzie wcale się tak łatwo do nich nie przyzwyczajają i gdy znajdują się w opresji, zapominają o oferowanej przez bank pomocy. Z danych firmy ubezpieczeniowej Europ Assistance, która współpracuje z bankami przy tego typu przedsięwzięciach, przed rokiem – w zależności od rodzaju usług assistance – korzystało z nich zaledwie od 0,5 proc. do 5 proc. uprawnionych. Najpopularniejsze okazują się naprawy sprzętu AGD i

RTV, na drugim miejscu znajduje się pomoc medyczna, a najrzadziej po bankowe assistance Polacy sięgają przy okazji kłopotów z samochodem. Bankowcy zdają sobie sprawę, że rzadko komu atuty konta kojarzą się z możliwością holowania auta, pomocą hydraulika czy wizytą lekarską, ale wierzą, że sytuacja będzie się zmieniać. Zdaniem Waldemara Nowaka już powoli się to dzieje, a samodzielnie tego typu ubezpieczeń klient po prostu kupić nie może.

– I okazuje się, że gdy ktoś chociaż raz skorzysta z tej nietypowej pomocy banku, to do niej powraca – mówi Łukasz Malinowski. – Tym bardziej że współpracujemy z rzetelnymi firmami i poziom satysfakcji klientów z ich usług oscyduje w granicach 8 – 9 pkt na 10 możliwych – dodaje.