

■ **RYNEK USŁUG ASSISTANCE:**  
w ubiegłym roku operujący na naszym  
rynku asystorzy mieli ok. 200 mln zł  
obrotu. **strony 4-5**

12-02-2008, Gazeta Prawna

# Assistance dla kierowców i

- Po wejściu hiszpańskiego Mapfre mamy już niemal komplet światowych graczy assistance
- 200 mln zł obrotów na polskim rynku to ułamek z około 4 mld euro, jakie zbierają asystorzy na świecie
- Przyszłość tej branży w Europie wiąże się głównie z pomocą osobistą, szczególnie dla osób starszych

MARCIN JAWORSKI

marcin.jaworski@infor.pl

## POLSKI RYNEK ASSISTANCE

W ubiegłym roku operując na naszym rynku asystorzy mieli około 200 mln zł obrotu, a uczestnicy tego rynku szacują, że dynamika wzrostu napędzanego głównie popytem ze strony ubezpieczycieli direct wynosiła około 20 proc. Ten rok ma być równie dobry.

– Określenie wartości całego rynku assistance jest bardzo trudne, bo metodologii liczenia jest bardzo wiele – mówi Grzegorz Więcek, dyrektor handlowy w Coris Varsovie.

### Jak liczyć przychody

Pieniądze za usługi assistance dzielone są na dwie części: składkę za ryzyko zajścia zdarzenia (np. wypadku, choroby itp.) oraz wynagrodzenie za samą usługę pomocy (np. holowanie czy wizyta lekarza).

Grupa Mondial Assistance w Polsce podaje, że osiągnięta wartość sprzedaży w 2007 roku na poziomie 79 mln zł. Są to jednak dane pokazujące przychody Elvia Travel Insurance Company Oddział Główny w Polsce, który sprzedaje polisy turystyczne, a po trzech kwartałach 2007 roku miał z tego prawie 52 mln zł składek, oraz Mondial Assistance, spółki assistance. Inter Partner Assistance z grupy AXA podaje 49 mln zł przychodów

## 200 mln zł

szacunkowe obroty na polskim rynku assistance w 2007 roku

## około 20 proc.

wzrost rynku usług assistance w Polsce w 2007 roku (plus 20 proc. w 2008 roku wg prognoz GP)

### Z JAKIMI USŁUGI CONCIERGE KORZYSTAMY

rezerwacja hoteli	23%
rezerwacja biletów lotniczych i kolejowych	20%
zamówienie i dostawa kwiatów i prezentów	17,6%
informacje o podróży i turystyce	9,3%
informacje o rozrywkach	7,4%
rezerwacja i dostawa biletów do kina, teatru, na koncert czy mecz	6,4%
informacje o usługodawcach firmy assistance	5,4%
zamawianie taksówek	3,2%
pozostałe	7,7%

Źródło: Mondial Assistance \*osobisty asystent

- samochodowy – pomoc w razie kłopotów z autem, również dla ciężarówek
- mieszkaniowy – pomoc po włamaniu, w razie awarii
- medyczny, zdrowotny – pomoc informacyjna (infolinia) lub organizacyjna (wizyta lekarza) w razie kłopotów ze zdrowiem. Coraz częściej uzupełniania o monitoring osób starszych
- turystyczny – pomoc informacyjna przed wyjazdem i w trakcie (prawo, pogoda), organizacyjna (w razie kłopotów ze zdrowiem)

### Podmioty dodające assistance do swoich usług lub produktów

- towarzystwa ubezpieczeniowe – wszystkie rodzaje assistance
- banki – wszystkie rodzaje assistance, szczególnie concierge
- firmy leasingowe – assistance komunikacyjne, w tym dla ciężarówek
- producenci motoryzacyjni – assistance komunikacyjne, przedłużone gwarancje
- zarządzający flotami – assistance komunikacyjne
- pozostali: pośrednicy ubezpieczeniowi, firmy wynajmu aut, producenci wszelkiego sprzętu AGD, RTV, leków itp.

### SONDA GP

Czy korzystasz z usług assistance?

30% TAK 70% NIE

TAK NIE

www.gazetaprawna.pl

w 2007 roku. Ale trudno porównać obie kwoty, bo firma uwzględnia wynagrodzenie za usługi dla polskiej spółki assistance oraz część składek za ryzyko (przejmowane przez towarzystwo z grupy w Brukseli działające w Polsce na zasadzie swobody świadczenia usług), bo reszta trafia np. do Warty, z którą IPA ma kontrakt na assistance turystyczne.

W zależności od metodologii liczenia albo jedna, albo druga firma będzie liderem na naszym rynku. Istotnymi graczami są też Europ Assistance, Coris Varsovie czy PZM Autoto-

ur. Z liczących się na światowym rynku assistance graczy nie ma jeszcze SOS International, bo w listopadzie ubiegłego roku działalność w Polsce rozpoczęła hiszpańska Mapfre Asistencia.

### Na pomoc starszym

Firmy assistance wchodzą na nasz rynek i rozwijają swoje oferty, bo popyt na usługi pomocy rośnie wraz z zamożnością społeczeństwa. Na razie ten rynek żyje głównie z usług assistance samochodowego, mieszkaniowego i turystycznego, ale największe perspektywy asystorzy widzą w segmencie usług osobistych.

– Tylko francuski rynek usług osobowych jest szacowany na prawie 13 mld euro, z co najmniej 10-proc. prognozą wzrostu przez kolejnych dziesięć lat – mówi Liliana Tytzt, dyrektor marketingu w InterPartner Assistance.

Asystorom przypadnie część z tego gigantycznego tortu, ale już teraz inwestują w sieć świadczenia pomocy.

– Nasza grupa we Francji przejęła 34 proc. udziałów w Maisson et Services, grupie 100 spółek wyspecjalizowanych w pomocy domowej, i tyle samo w spółce zajmującej się wspomaganiami nauki szkolnej – mówi Liliana Tytzt.

Firmy assistance widzą, że Europa starzeje się i coraz więcej jest tzw. singli, którzy w razie wypadku czy kłopotów ze zdrowiem potrzebują pomocy.

– Usługi home i medical assistance uległy znacznej modyfikacji. Polegają już nie tylko na udzieleniu doraźnej pomocy medycznej, ale zostały wzbogacone o dodatkowe świadczenia, takie, jak np.: rehabilitacja, infolinia medyczna czy pomoc w prowadzeniu domu po wypadku lub powrocie ze szpitala – mówi Joanna Belza.

Coraz częściej do pomocy wykorzystywane są też nowe technologie.

– Czekamy na pojawienie się takich nowości, jak hospitalizacja w miejscu zamieszkania połączona z nadzorem telemedycznym, teleassistance z uproszczo-

### TRZY PYTANIA DO...

#### PABLO FERNANDEZA IGLESIASA

dyrektora generalnego Mapfre Asistencia w Polsce

#### ■ Dlaczego Mapfre dopiero teraz zdecydowało się na wejście na polski rynek?

– Przez cały czas, od połowy lat 90., Mapfre Asistencia przyglądało się ewolucji polskiego rynku ubezpieczeń. Uznaliśmy, iż właśnie teraz mamy do czynienia z najlepszym momentem, aby wejść na ten właśnie rynek. Wraz z wejściem Polski do Unii Europejskiej kraj ten odnotował znaczący rozwój oferty ubezpieczeniowej, zarówno pod względem obecności na rynku nowych graczy, jak i nowych produktów.

#### ■ Jak pan ocenia poziom rozwoju rynku polskiego?

– Polski rynek assistance jest dużo lepiej rozwinięty, niż mogłoby się wydawać. Obecne są tu wszystkie najważniejsze towarzystwa międzyna-

rodowe, równie silna jest konkurencja ze strony towarzystw lokalnych.

#### ■ Jakie produkty chcecie zaferować, z jakimi instytucjami chcecie rozwijać współpracę?

– Na początku nasza działalność koncentrować się będzie na rynku korporacyjnym. Naszymi klientami będą banki, banki specjalizujące się w kredytach konsumpcyjnych, brokerzy ubezpieczeniowi, firmy leasingowe, dealerzy samochodowi, importerzy etc. Nie zapominając nigdy o korzeniach swej działalności, czyli branży assistance, sprzedajemy w Polsce również produkty związane ze stratami finansowymi, takie jak ubezpieczenia GAP (czyli utraty wartości pojazdu – przyp. red.), programy przedłużonych gwarancji czy ubezpieczenia opon. ■

Rozmawiał MARCIN JAWORSKI



# dla palaczy

## NOWOŚCI W OFERTACH ASYSTORÓW\*

**Assistance dla motocykli i motorowerów** dla kupujących po 1 lutego 2008 r. motocykl lub motorower firmy Arkus & Romet Group. W razie wypadku, awarii lub kradzieży pojazdu można liczyć na holowanie, dozór na parkingu strzeżonym czy organizację wysyłki części zamiennych (Inter Partner Assistance)

**Pomoc do żarówek samochodowych** – wszyscy, którzy zakupili żarówki samochodowe Philips po 1 stycznia 2008 r., mają gwarancję dostawy i wymiany przepalanej żarówki w każdym miejscu i o każdej porze na terenie kraju. Ubezpieczenie ważne jest przez 18 miesięcy od daty produkcji żarówki (Inter Partner Assistance)

**Program wspierający antynikotynową terapię lekową** – wsparcie terapii lekami firmy Pfizer dla osób walczących z nałogiem nikotynowym. Program wsparcia Life Rewards ma dodawać zachęty, służyć pomocnymi informacjami w procesie rzucania palenia. Realizowany jest online i przez telefon (Inter Partner Assistance)

**Truck Assistance** – skierowane do flot pojazdów ciężarowych. Podstawowy zakres obejmuje najbardziej kosztowny element usługi assistance dla ciężarówek, czyli podnoszenie pojazdu, oraz naprawę na miejscu lub holowanie. Opcje dodatkowe to m.in. pomoc medyczna czy pomoc w razie kłopotów za granicą (EuropAssistance)

**Przedłużone gwarancje** – dla sprzętu RTV, AGD i samochodów. Ochrona analogiczna do gwarancji producenta na rok czy dwa po wygaśnięciu gwarancji producenta. Obejmuje organizację i pokrycie kosztów naprawy, a jeśli nie jest ona możliwa, wypłacane jest odszkodowanie na zakup nowego sprzętu (EuropAssistance)

**Concierge, czyli osobisty asystent** – operatorzy call center pomagają w rezerwacji biletów lotniczych, organizacji wysyłki kwiatów, organizacji opieki nad dziećmi czy wynajęciu auta. Koszty np. biletów czy kwiatów pokrywa klient (Mondial Assistance)

**Infolinie** – medyczna, baby assistance czy prawna. Lekarze udzielają informacji na temat diet, zabiegów medycznych czy wszelkich problemów związanych z ciążą i po urodzinach dziecka (np. szczepienia czy pielęgnacja noworodka). Na infolinii prawnej można poznać np. zasady rejestracji działalności gospodarczej (Mondial Assistance)

*\*Uwaga! Przepisanie określonego rodzaju usługi jednemu z asystorów nie oznacza, że konkurencja nie ma podobnej usługi w ofercie.*

nym dostępem do linii alarmowych i natychmiastowej pomocy, mobile assistance pozycjonują ubezpieczonych przez satelitę czy też VPS (Vital Positioning System) łączący technologię lokalizacji GPS ze zdalnym monitoringiem pracy serca – mówi Michał Krzyżanowski z Inter Partner Assistance.

### Liczą na banki

Zmienia się sposób dotarcia do klientów. Większość przychodów przynosi współpraca z ubezpieczycielami (np. 70 proc. w Coris, 60 proc. w IPA czy 46 proc. w Mondial). Ale rośnie dołączanie assistance do oferty bankowej.

– W 2007 roku uruchomiliśmy 20 programów assistance dedykowanych klientom banków – mówi Joanna Bęza, rzecznik Europ Assistance Polska.

W przypadku Mondial Assistance banki odpowiadają już za około 20 proc. przychodów.

– Nie tylko banki, ale też firmy leasingowe, zarządzające flotami czy producenci aut wykorzystują assistance jako element programów lojalnościowych – mówi Grzegorz Więcek.

Efekt jest taki, że assistance pojawia się nie tylko przy polisach, ale też kartach bankowych, abonamentach medycznych czy nawet przy... żarówkach samochodowych.

Nie oznacza to, że posiadacze aut, którzy są najliczniejszą grupą klientów korzystających z assistance są zaniedbywani. Nowością jest np. dodawanie usług pomocy prawnej do polis komunikacyjnych. Coraz powszechniejsze jest dodawanie też opcji pojazdu zastępczego po wypadku. Powoli standardem staje się, że pomoc w razie problemów z uruchomieniem auta przyjedzie również pod sam dom klienta, a nie tylko wtedy, gdy zdarzą się one 40–50 km od miejsca zamieszkania. ■