

Pierwsze ogólnopolskie badanie dotyczące assistance

2009-04-24, 08:13

Europ Assistance Polska przeprowadziła pierwsze w Polsce ogólnokrajowe badanie dotyczące assistance. Badanie jest kolejną inicjatywą Europ Assistance w Polsce mającą na celu dalsze zwiększenie wiadomości o assistance polskich klientów oraz oferowanie rozwiązań odpowiadających dokładnie ich potrzebom.

Podstawowe wnioski z badania wskazują na wyzwania powszechnie dotyczących świadomości ubezpieczenia assistance w polskim społeczeństwie. Aż 14% z grupy badawczej, raz korzystało z usługi assistance, przy czym ponad 40% z tej grupy robi to kilka razy w roku.

Analiza potrzeb polskich klientów pokazała, iż do najmniej wykorzystywanych usług assistance należą assistance komunikacyjny, związane przede wszystkim z ubezpieczeniem samochodu (76% mężczyzn i 64% kobiet wskazało na tę odpowiedź). Takie to są najczęstsze skojarzenia Polaków związane z pojęciem „assistance” - 55,4% respondentów kojarzy assistance z pomocą drogową.

Na kolejnym miejscu w zakresie zdefiniowania pojęcia „assistance” znalazł się udział pomocy podczas podróży - 22,4% wskazało, a następnie opieka medyczna - 19,8% odpowiedzi. Assistance, jako opieka medyczna została zdefiniowana głównie przez kobiety - 24,9% odpowiedzi oraz osoby starsze - a 37,8% wskazało.

Jako najbardziej użyteczną formę pomocy wymieniano holowanie auta (głównie wskazywali na to mężczyźni oraz osoby w wieku 26-35 lat) oraz pomoc medyczną udzieloną w kraju oraz za granicą - tą odpowiedź wybierały głównie kobiety i osoby powyżej 50 roku życia. Kobiety czy sto równie określały home assistance, jako użyteczne świadczenie - 20,9% wskazało wśród respondentek.

Respondenci najczęściej wskazywali, iż assistance otrzymali wraz z ubezpieczeniem OC i AC - 74,5% wskazało. Na kolejnym miejscu znalazł się ubezpieczenie domu lub mieszkania - 15,6% odpowiedzi, a następnie ubezpieczenie turystyczne - 11,3% wskazało.

Do interesujących wniosków prowadzi analiza badania kanałów dystrybucji informacji na temat ubezpieczenia assistance. Pomimo, że nadal preferowane są informacje uzyskane bezpośrednio podczas zakupu polisy ubezpieczeniowej, produktu bankowego bądź samochodu - 71% wskazało, to w przypadku osób młodszych (do 25 roku życia) mile widziany byłby również komunikat dostarczony w formie SMS - 52,7% odpowiedzi lub email informacyjny - a 60,5% wskazało.

Dobłą wiadomością dla instytucji dedykujących usługi assistance swoim klientom jest fakt, że prawie 60% zapytanych deklaruje, że wykonane na ich rzecz usługi assistance wzmocniły ich wiarygodność z firmą, od której je otrzymali.

Badanie przeprowadzono na reprezentatywnej dla populacji Polski grupie osób w wieku powyżej 18 lat.

Badanie, przeprowadziła wiodąca na rynku ubezpieczeniowo-bankowym firma badawcza - ARC Rynek i Opinia, na podstawie kwestionariusza przygotowanego przez Europ Assistance Polska.

ródło: Europ Assistance Polska