

Polska: Pierwsze ogólnokrajowe badanie usług assistance

Data publikacji: 2009-04-24 12:23:44

Firma Europ Assistance Polska przeprowadziła pierwsze w naszym kraju ogólnopolskie badanie dotyczące assistance. Inicjatywa miała na celu m.in. określenie poziomu wiadomości o assistance i znajomości poszczególnych rodzajów assistance, a także identyfikację preferowanych przez klientów usług tego typu.

Firma Europ Assistance Polska przeprowadziła pierwsze w naszym kraju ogólnopolskie badanie dotyczące assistance, które miało przede wszystkim:

- określenie poziomu wiadomości o assistance i znajomości poszczególnych rodzajów assistance,
- zbadanie stopnia wykorzystania poszczególnych usług assistance przez polskich klientów
- identyfikację preferowanych przez klientów usług assistance,
- ustalenie optymalnych sposobów komunikacji i dystrybucji usług assistance.

Badanie jest kolejną inicjatywą Europ Assistance w Polsce, mającą na celu dalsze zwiększenie wiadomości o assistance polskich klientów oraz oferowanie rozwiązań odpowiadających ich potrzebom.

Podstawowe wnioski z badania wskazują na wciąż powszechnie dotychczas dzin wiadomości o ubezpieczeniu assistance w polskim społeczeństwie. A 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 najczęściej wykorzystywanych usług assistance należą assistance komunikacyjny, związane przede wszystkim z ubezpieczeniem samochodu (76% mężczyzn i 64% kobiet wskazało na tę odpowiedź). Takie jest najczęściej skojarzenie Polaków związane z pojęciem „assistance” (55,4% respondentów kojarzy assistance z pomocą drogową).

Na kolejnym miejscu w zakresie zdefiniowania pojęcia „assistance” znalazła się „dzielnie 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 (ta odpowiedź wybierali głównie kobiety i osoby powyżej 50. roku życia). Kobiety czyści równie określają home assistance, jako użyteczną wiadcznienie (20,9% wskazało w ród

respondentek).

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

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% wskaza), to w przypadku osób młodszych (do 25. roku życia) mile widziany byłby również komunikat dostarczony w formie SMS (52,7% odpowiedzi) lub e-mail informacyjny (a 60,5% wskaza).

Dobrze wiadomo 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 firm, od których je otrzymali.

Badanie przeprowadzono na reprezentatywnej dla populacji Polski grupie osób w wieku powyżej 18 lat. Analizę przeprowadziła wiodąca na rynku ubezpieczeniowo-bankowym firma badawcza ARC Rynek i Opinia (na podstawie kwestionariusza pytania opracowanego przez Europ Assistance Polska).

ródło

Europ Assistance Polska