

XII BADANIE ASSISTANCE

na zlecenie Europ Assistance Polska

2024



WSTĘP



“

Od ponad 15 lat Europ Assistance Polska regularnie przeprowadza badania, dostarczając cennych informacji na temat trendów i preferencji klientów, co w konsekwencji ma duży wpływ na rozwój branży assistance w Polsce. W ramach badania realizowanego na nasze zlecenie przez ARC Rynek i Opinia określamy m.in. poziom świadomości i znajomości poszczególnych rodzajów assistance oraz ich wykorzystywania przez Polaków.

Dzięki uzyskanym odpowiedziom od szerokiego grona respondentów tworzymy rozwiązania dopasowane do aktualnych i przyszłych potrzeb naszych klientów.

Tegoroczne wyniki pokazują kilka interesujących trendów:

- utrzymujący się wzrost świadomości korzystania z ubezpieczeń assistance,
- wzrost zainteresowania rozwiązaniami technologicznymi podczas realizacji spraw assistance,

- coraz większy wpływ kwestii środowiskowych i odpowiedzialności społecznej wśród Polaków przy wyborze assistance.

Jako globalnego lidera, naszym przywilejem jest dzielenie się naszymi analizami i badaniami rynkowymi z naszymi partnerami i klientami. Mamy nadzieję, że materiał ten będzie dla nas wszystkich cennym źródłem informacji i inspiracji, mającym wpływ również na decyzje biznesowe w dynamicznie zmieniającej się branży ubezpieczeń.

Ryszard Grzelak
Prezes Zarządu Europ Assistance Polska

”



OGÓLNE WNIOSKI Z BADANIA

Wnioski



Co czwarty Polak posiada jakiekolwiek ubezpieczenie assistance.

Największym zainteresowaniem cieszy się:



94%
assistance
samochodowy



22%
assistance
domowy



15%
assistance
podróżny



13%
assistance
medyczny



Polacy najchętniej wykupują ubezpieczenia w Towarzystwach Ubezpieczeniowych.



Najczęściej wybraną formą kontaktu w sprawie assistance jest **rozmowa telefoniczna z konsultantem 83%.**

Na przestrzeni lat spada jednak deklarowana chęć kontaktu za pomocą kanałów tradycyjnych, na rzecz używania w tym celu rozwiązań technologicznych.

47%

Określenia najczęściej kojarzone
z assistance to: pomoc, ratunek, wsparcie.

Najbardziej użytecznymi usługami w ramach assistance są:



89%

holowanie oraz
pomoc drogowa



60%

pomoc
medyczna



58%

pomoc w podróży
zagranicznej

- **Niemal połowa (49%) posiadających assistance deklaruje, że zdarzyło im się z niego korzystać** – odsetek ten jest najwyższy od początku realizowania pomiaru.
- Najczęściej wybraną usługą, z której korzystają badani jest **holowanie auta oraz pomoc drogowa (79%)**, które w 91% przypadków odbywa się na terenie kraju. W porównaniu do wyników badań z poprzednich lat wzrósł odsetek korzystających w ramach assistance z pomocy w domu, np. hydraulika lub ślusarza (24%).
- Choć względem poprzednich fal badania, korzystający z assistance rzadziej deklarują, że są „zdecydowanie zadowoleni” z otrzymanej w jego ramach pomocy **ogólny odsetek zadowolenia korzystających z usług assistance utrzymuje się niezmiennie na wysokim poziomie i wynosi (90%)**.



“ Misją Europ Assistance Polska jest troska, pomoc i zapewnienie poczucia bezpieczeństwa naszym klientom w każdych okolicznościach, „You Live, We Care” to nasze motto. Dlatego niezmiernie cieszy nas fakt, że określeniami najczęściej kojarzonymi z assistance są właśnie pomoc, ratunek i wsparcie. Oznacza to, że profesjonalizm i zaangażowanie, jakie wkładamy w naszą pracę, jest dostrzegane przez klientów. Z drugiej strony badanie ukazało również obszary, które są do poprawy bądź zmiany. Jest to szczególnie istotne pod względem operacyjnym. Dzięki regularnie przeprowadzanym badaniom możemy jeszcze szybciej reagować na potrzeby naszych klientów i dostarczać im najwyższej jakości usługi. ”

Sebastian Tabaka

Dyrektor Operacyjny

Posiadający assistance samochodowy najczęściej otrzymali go w ramach:

50%

ubezpieczenia OC

38%

ubezpieczenia AC

60%

odpłatnie

-
- Podczas wyboru assistance samochodowego badani zwracają uwagę przede wszystkim na **koszty jego zakupu (74%)**, a także **limit liczby kilometrów, jeśli chodzi o holowanie (60%)**.
-

26%

posiadających assistance zwraca uwagę, jakimi pojazdami zastępczymi dysponuje firma.

Dla 27% 

ważne jest, jaki ślad węglowy generują pojazdy usługodawców, będące w wybranym pakiecie assistance.





Posiadający assistance medyczny otrzymali go w ramach:

31% ubezpieczenia domu lub mieszkania

30% ubezpieczenia komunikacyjnego

58% odpłatnie



Posiadacze assistance domowego otrzymali go w ramach:

74% ubezpieczenia domu lub mieszkania

61% odpłatnie



52%

Polaków kupuje ubezpieczenie podróżne
w przypadku wyjazdu za granicę.

Wykupując ubezpieczenie podróżne badani głównie zwracają uwagę na:

67% zakres świadczeń

60% cenę

53% wysokości sum ubezpieczeniowych

-
- Osoby, które nie wykupują ubezpieczenia podróżnego, nie potrzebują go (42%) lub cena takiego ubezpieczenia jest dla nich zbyt wysoka (26%).
-

Ubezpieczenie podróżne często wykupywane jest:

29% w towarzystwach ubezpieczeniowych

27% w biurze podróży

25% u agentów ubezpieczeniowych



55%

uważa, że ubezpieczenie assistance
dołączone do produktu bankowego
uatrakcyjnia ten produkt.

52%

badanych chciałoby, aby produkty assistance
były dostępne/oferowane przez podmioty
inne niż finansowe.

Produkty assistance najchętniej kupowano:



47% u producentów
samochodów



39% w telefonii
komórkowej



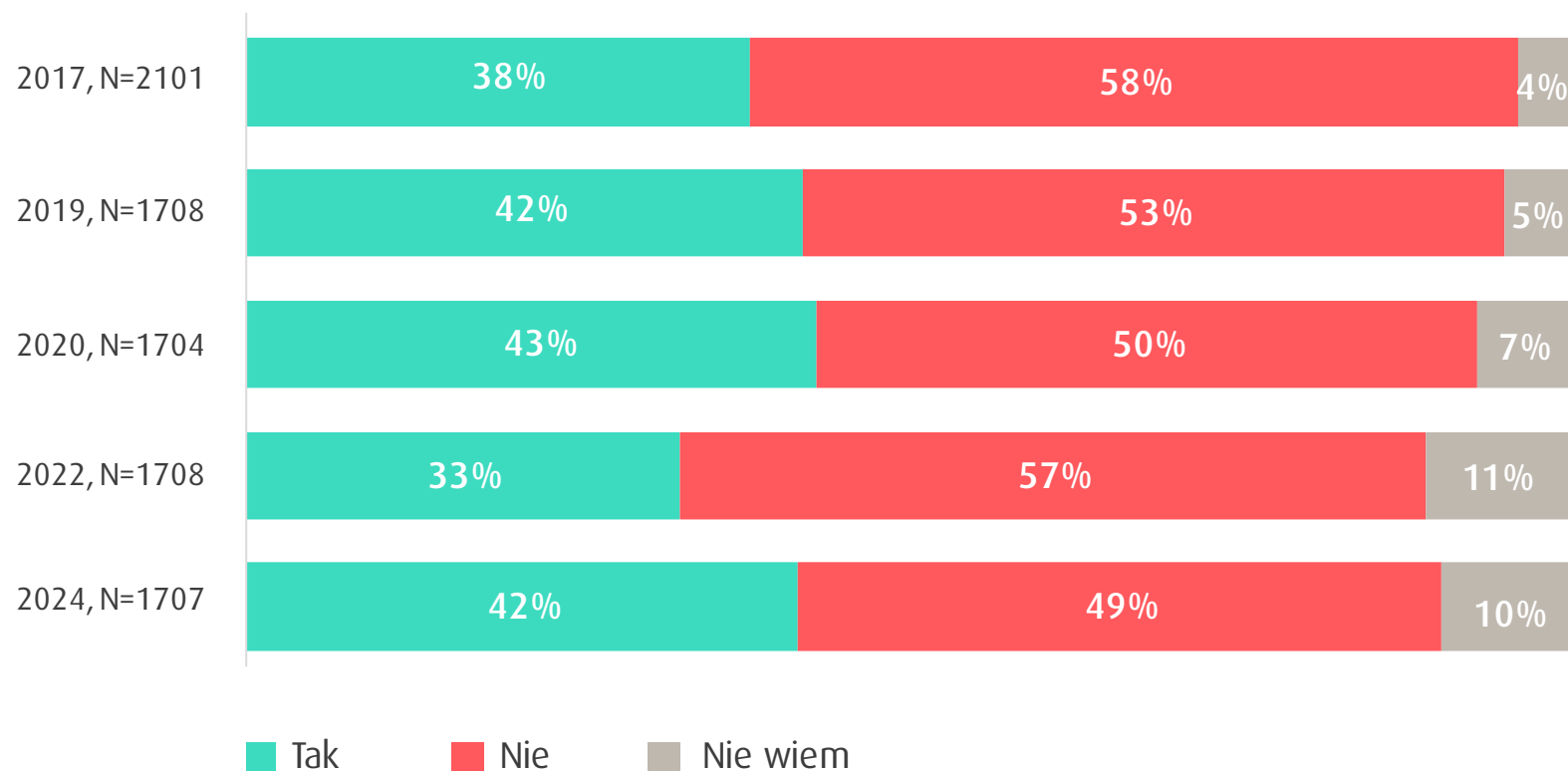
ASSISTANCE OGÓŁEM




ASSISTANCE

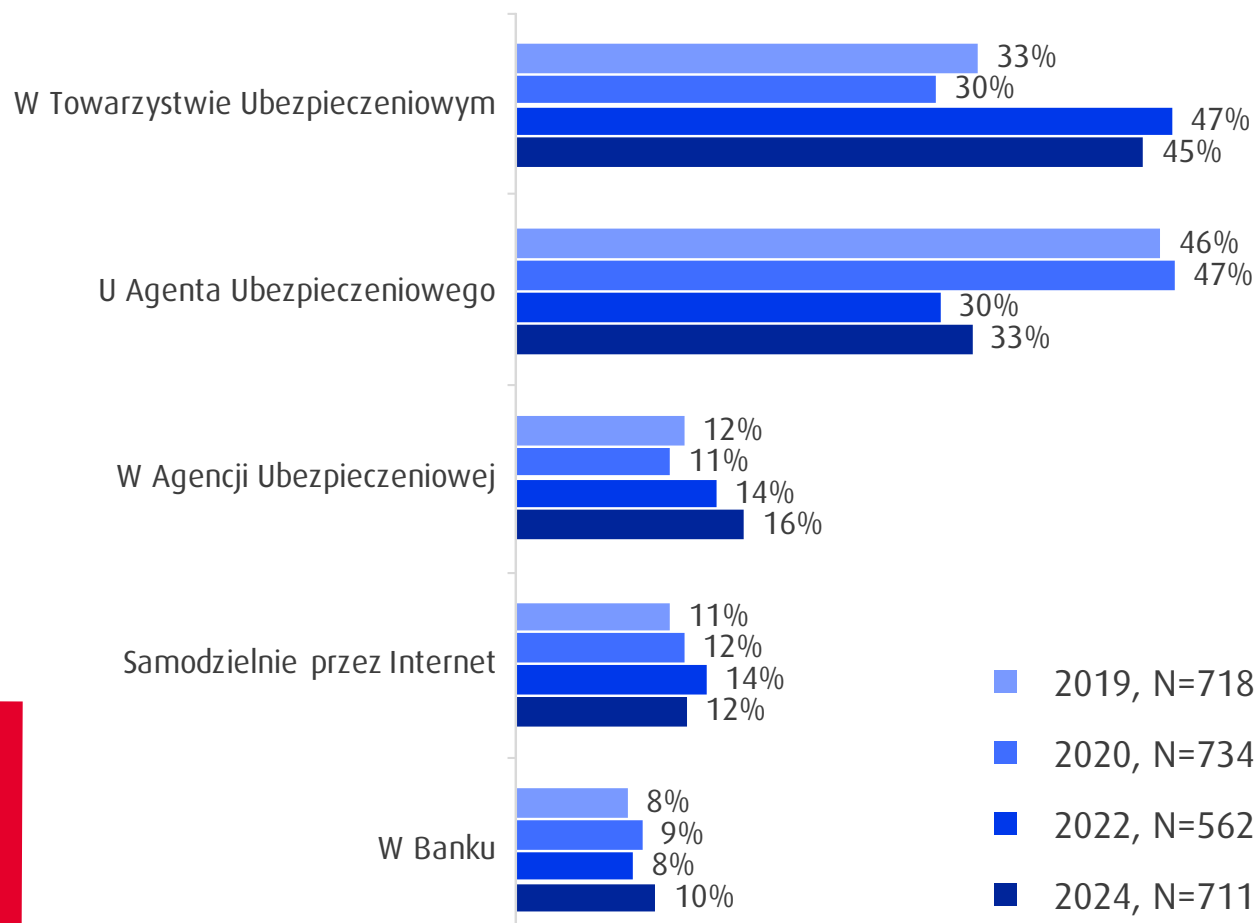
Czy posiada Pan/i ubezpieczenie assistance?

Wszyscy respondenci



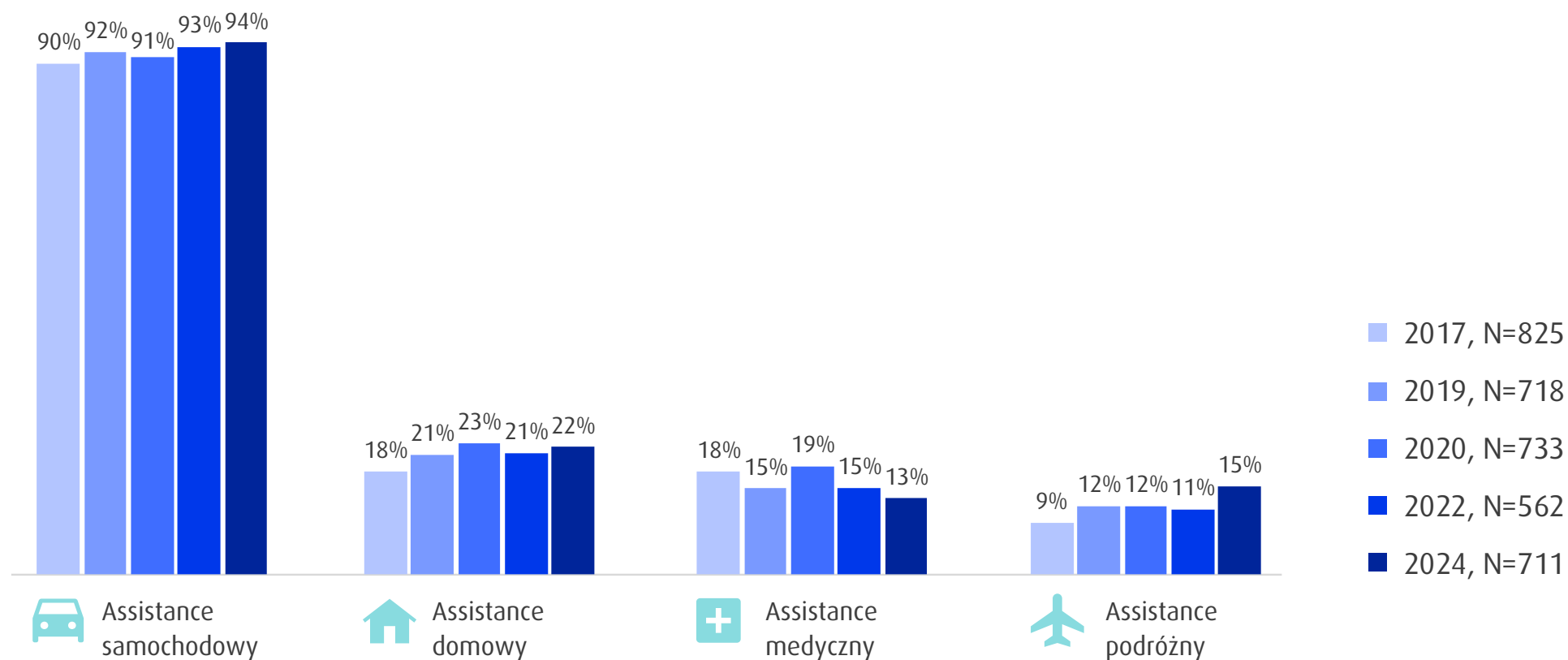
W jaki sposób zakupił/otrzymał Pan/i ubezpieczenie assistance?

Osoby, które posiadają assistance



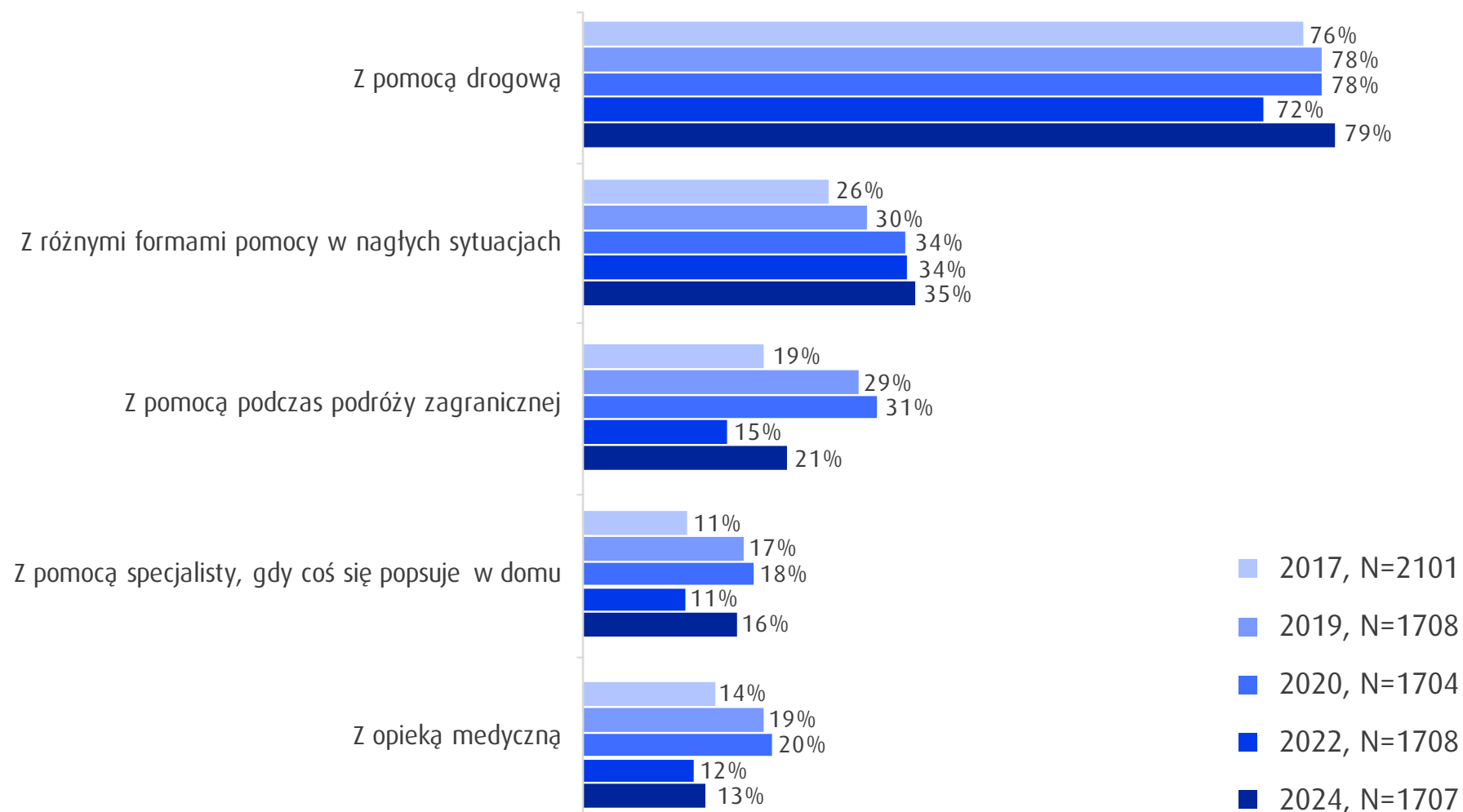
Jakie ubezpieczenie assistance Pan/i posiada?

Wszyscy respondenci



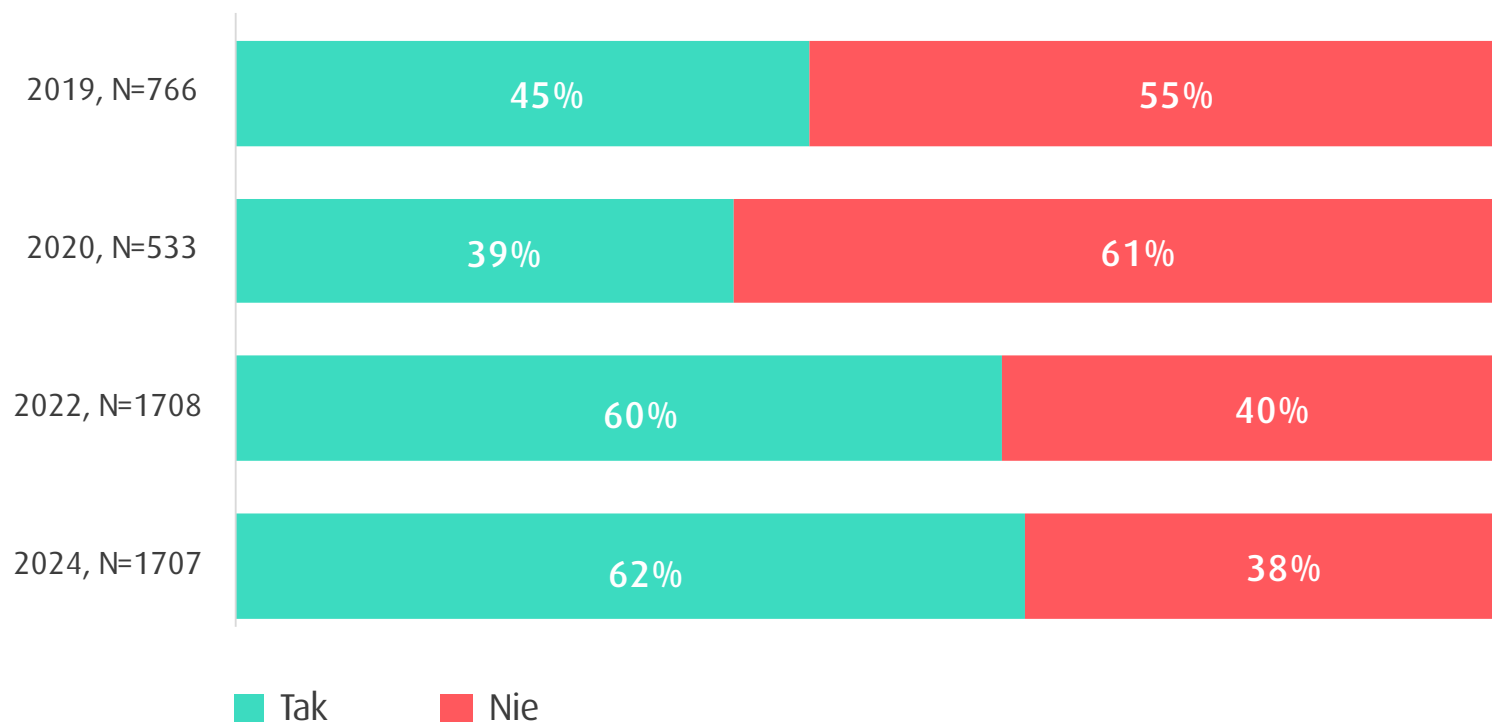
Z czym kojarzy się Panu/i assistance?

Wszyscy respondenci



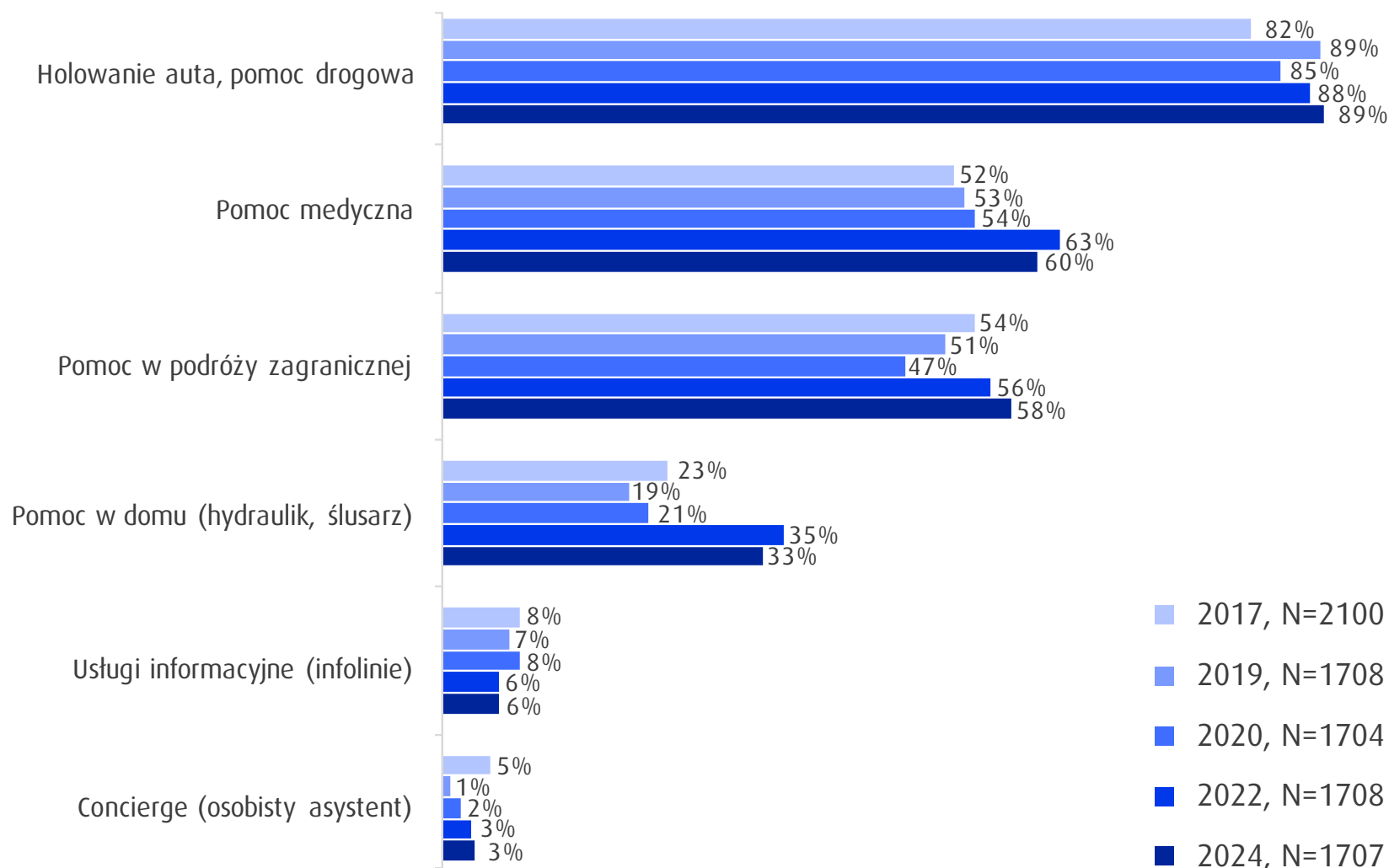
Czy chciałby/aby Pan/i otrzymywać przypomnienia o posiadaniu assistance w trakcie trwania ochrony ubezpieczeniowej?

Wszyscy respondenci



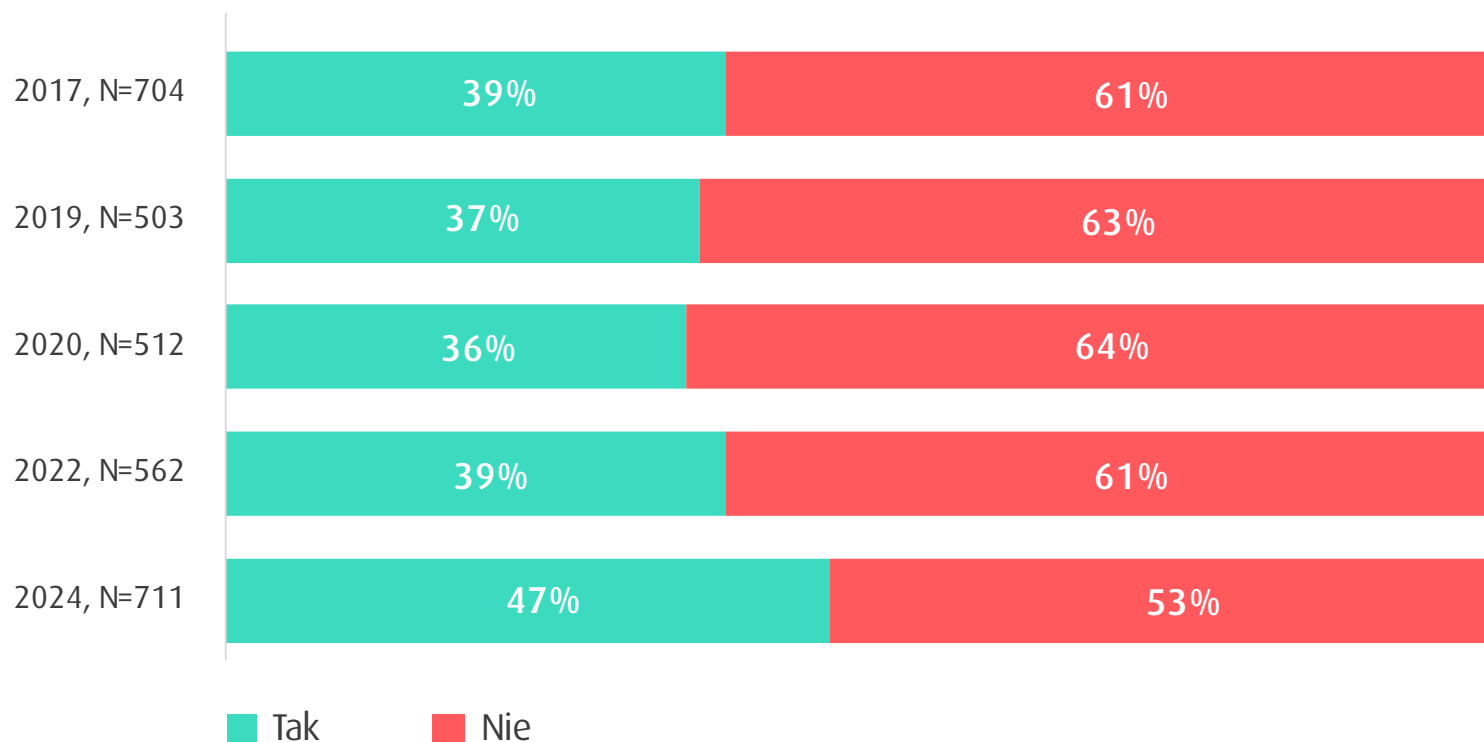
Które usługi assistance i pomocy są wg Pana/i najbardziej użyteczne?

Wszyscy respondenci



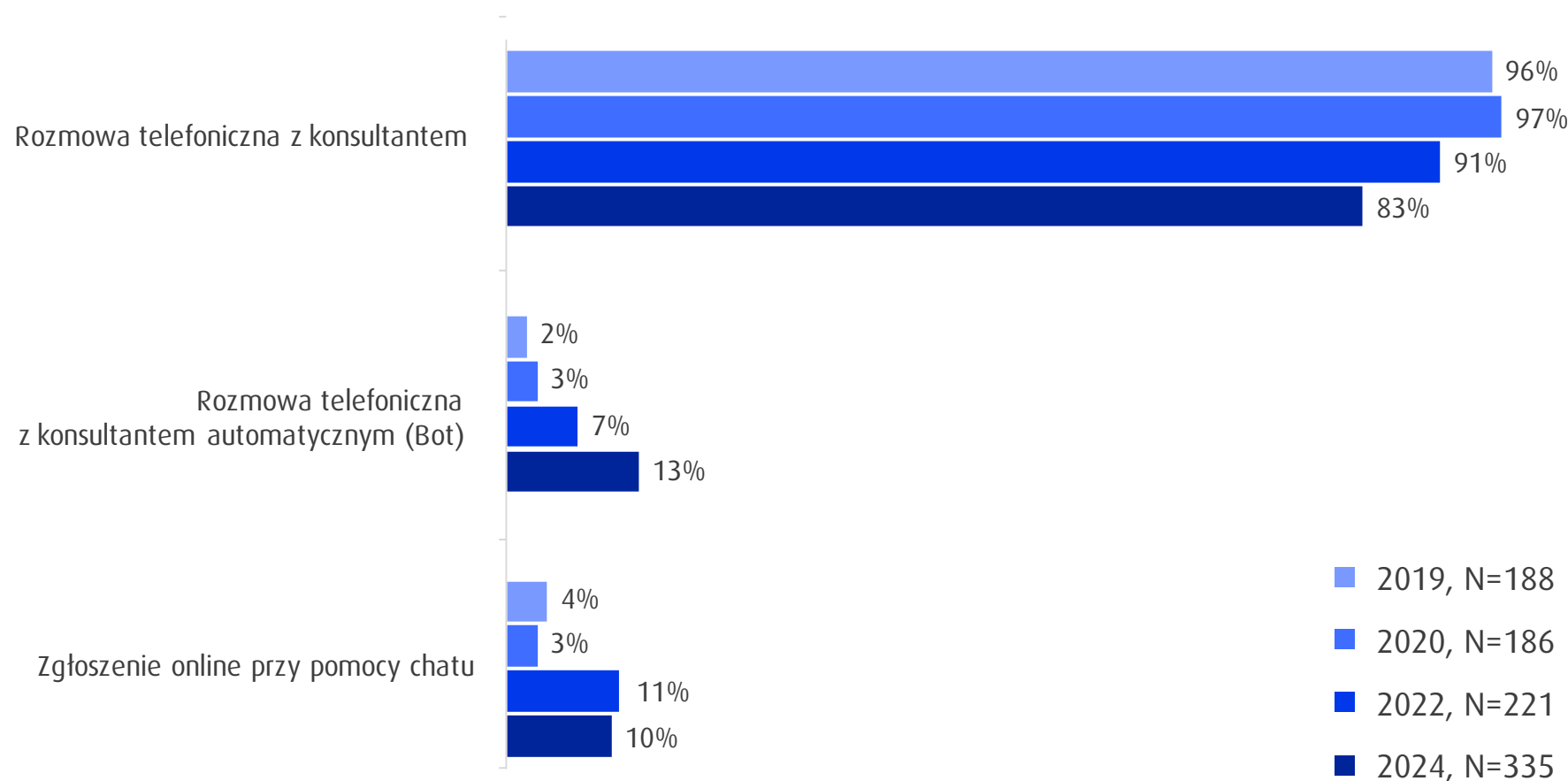
Czy korzystał/a Pan/i w praktyce z usług assistance?

Osoby, które posiadają assistance



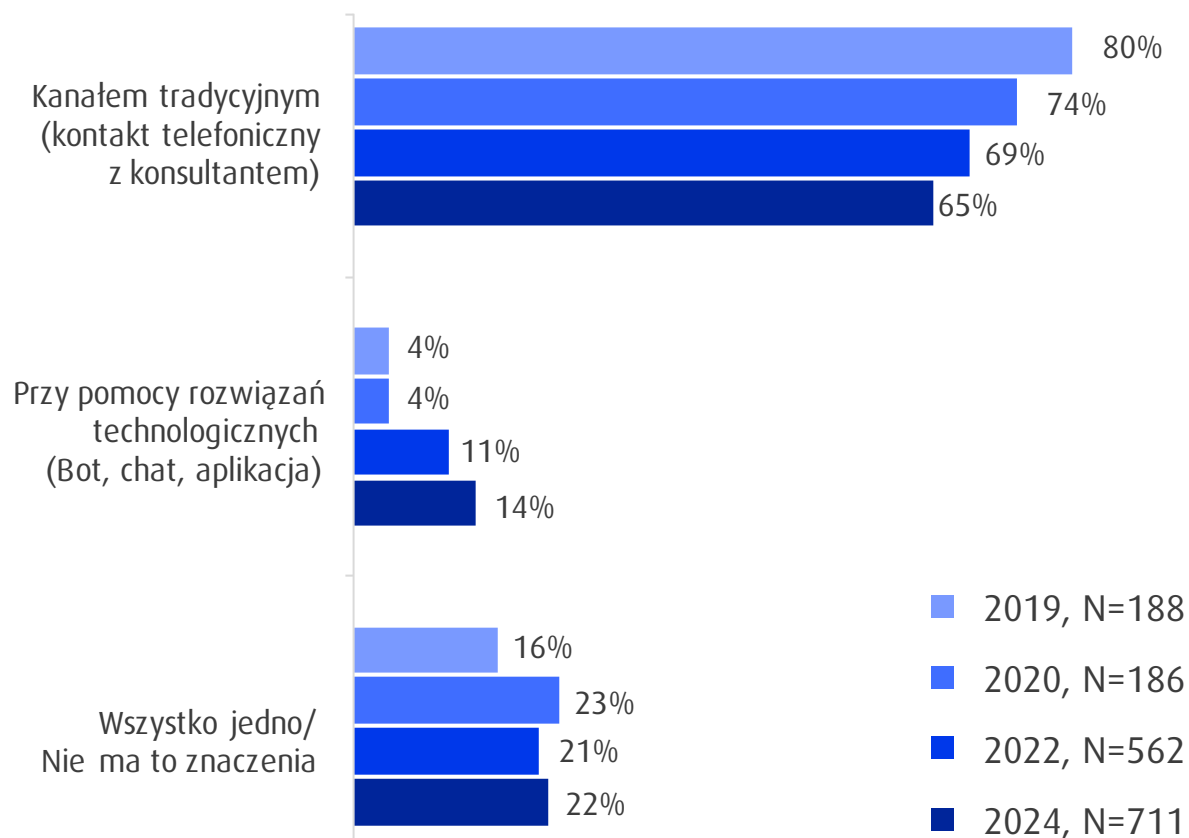
W jaki sposób kontaktował/a się Pan/i w sprawie assistance?

Osoby, które korzystały z assistance



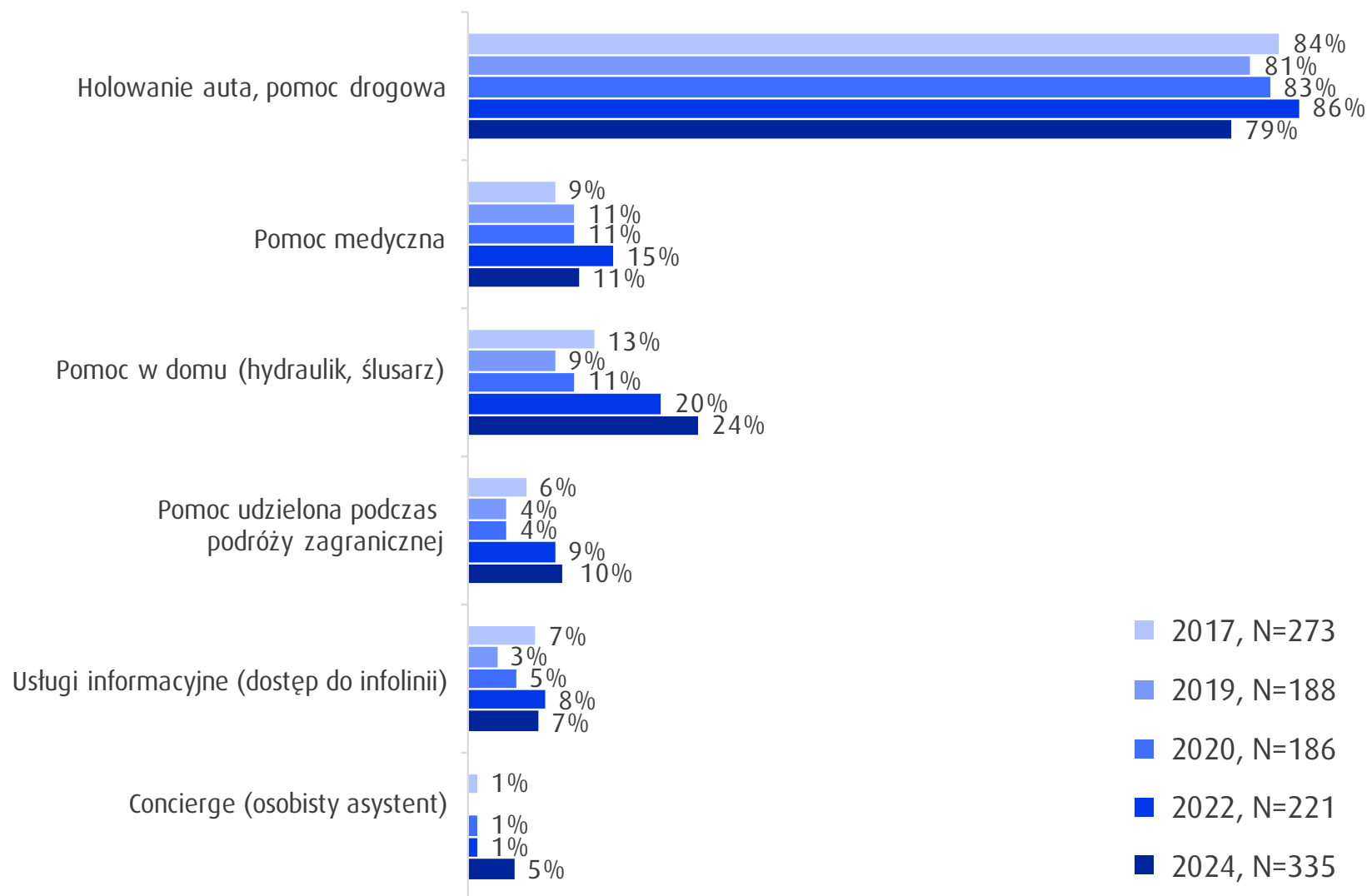
W jaki sposób chciałby/aby Pan/i kontaktować się w sprawie uzyskania pomocy assistance?

Osoby, które korzystały z assistance



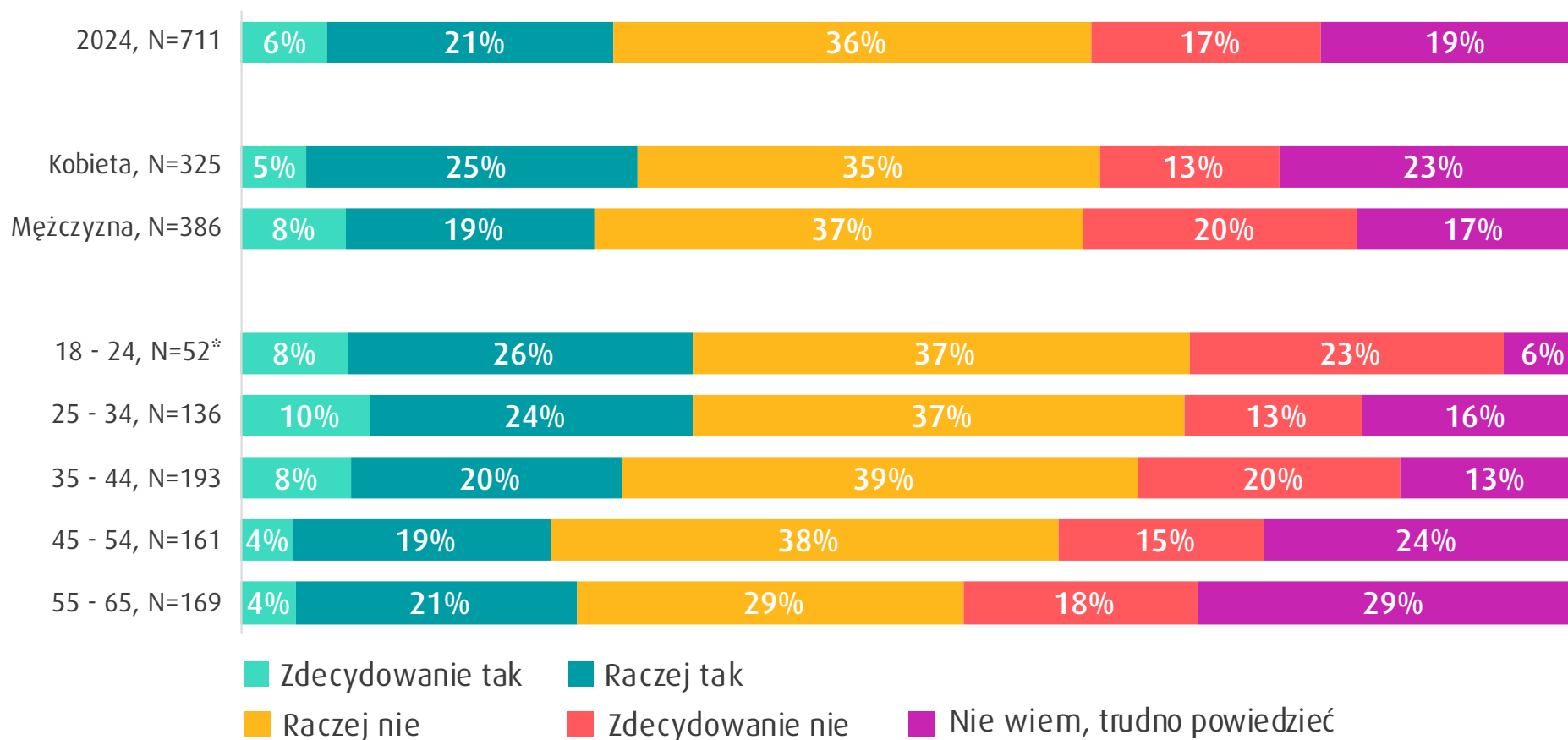
Z jakich usług assistance Pan/i korzystał/a?

Osoby, które korzystały z assistance



Czy podczas zakupu/wyboru assistance zwraca Pan/i uwagę na to, czy firma jest przyjazna środowisku?

Osoby, które posiadają assistance





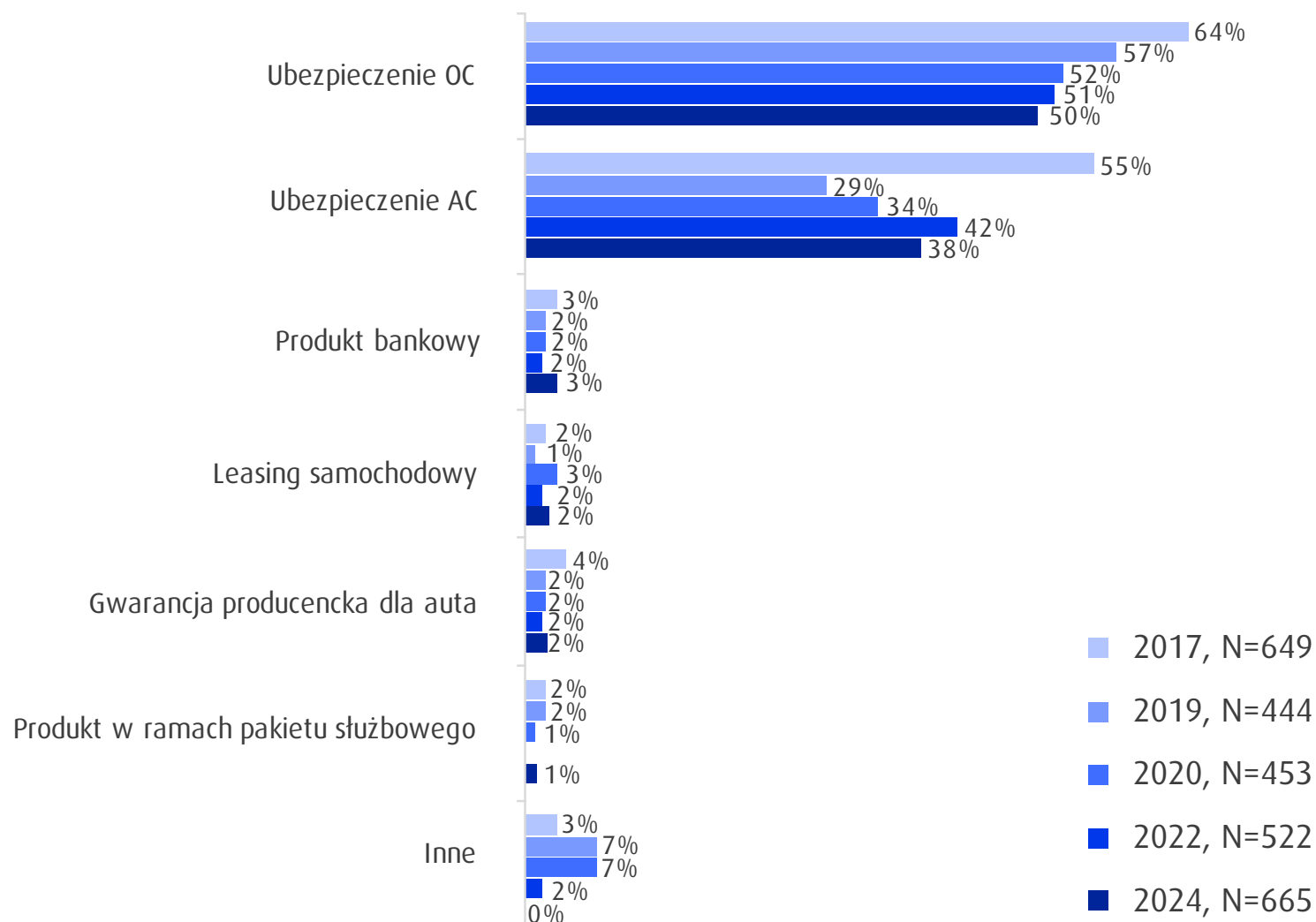
ASSISTANCE SAMOCHODOWY





W ramach jakiego produktu otrzymał/a Pan/i assistance samochodowy?

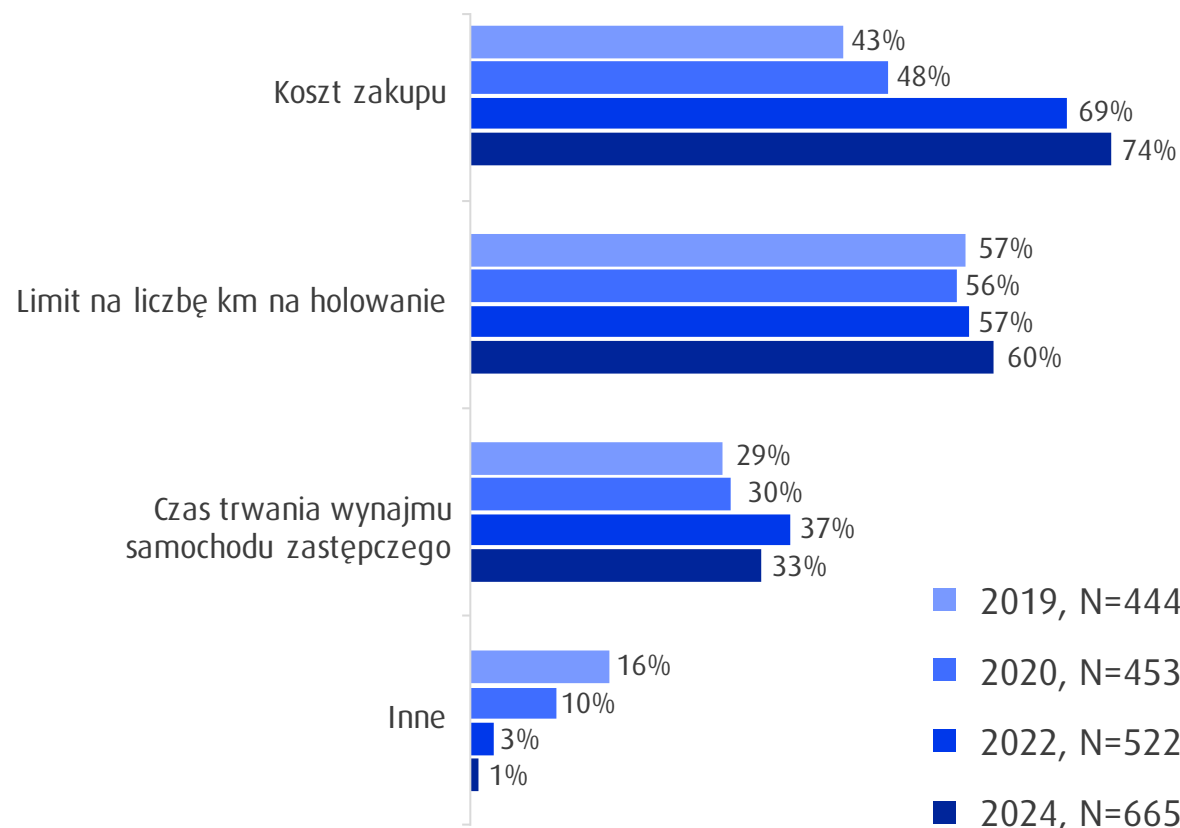
Respondenci, którzy posiadają assistance samochodowy





Na co zwraca Pan/i szczególną uwagę przy zakupie/wyborze assistance samochodowego?

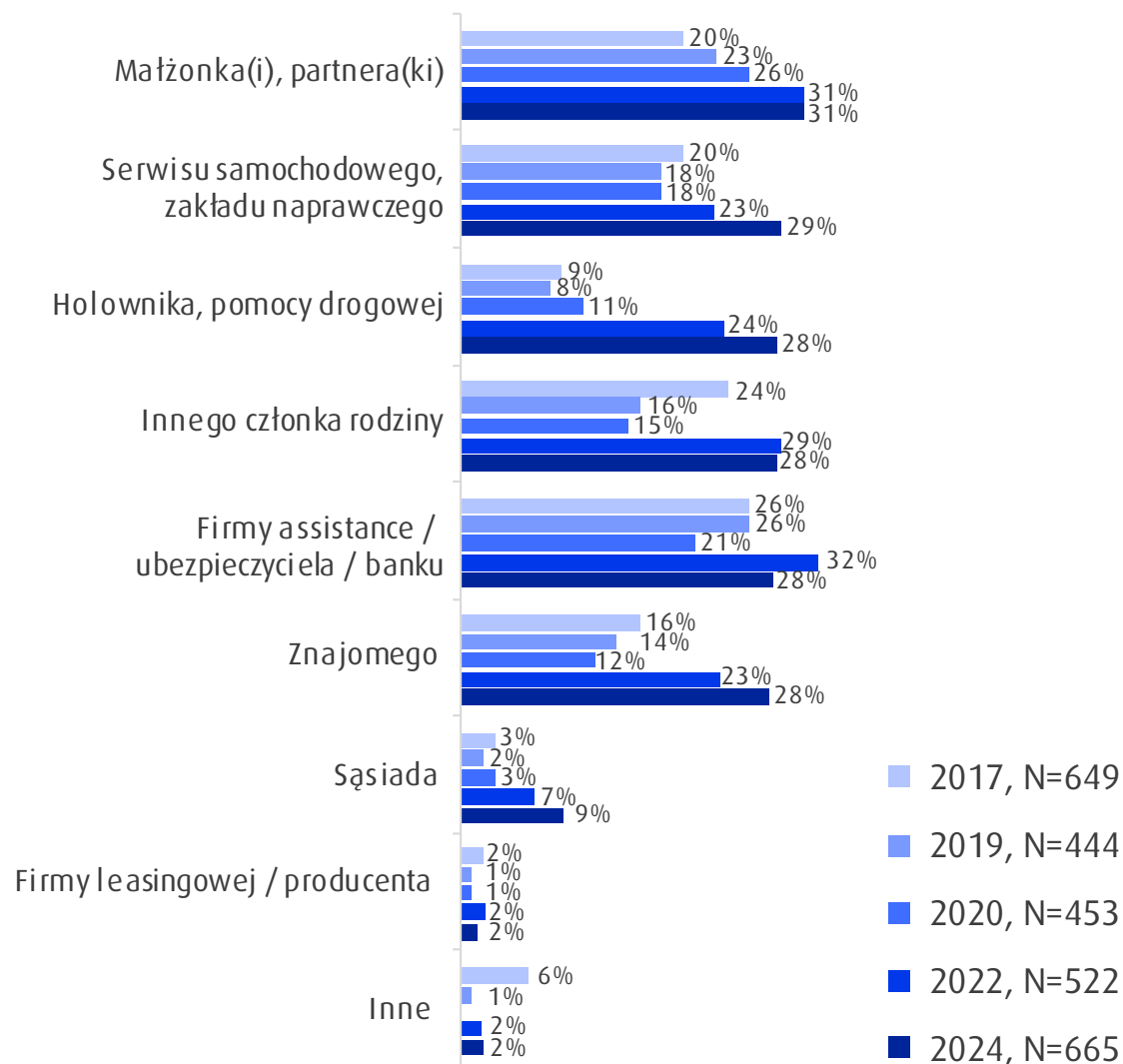
Respondenci, którzy posiadają assistance samochodowy





Ogólnie, w sytuacji nagłej awarii auta z czyjej pomocy zazwyczaj Pan/i korzysta?

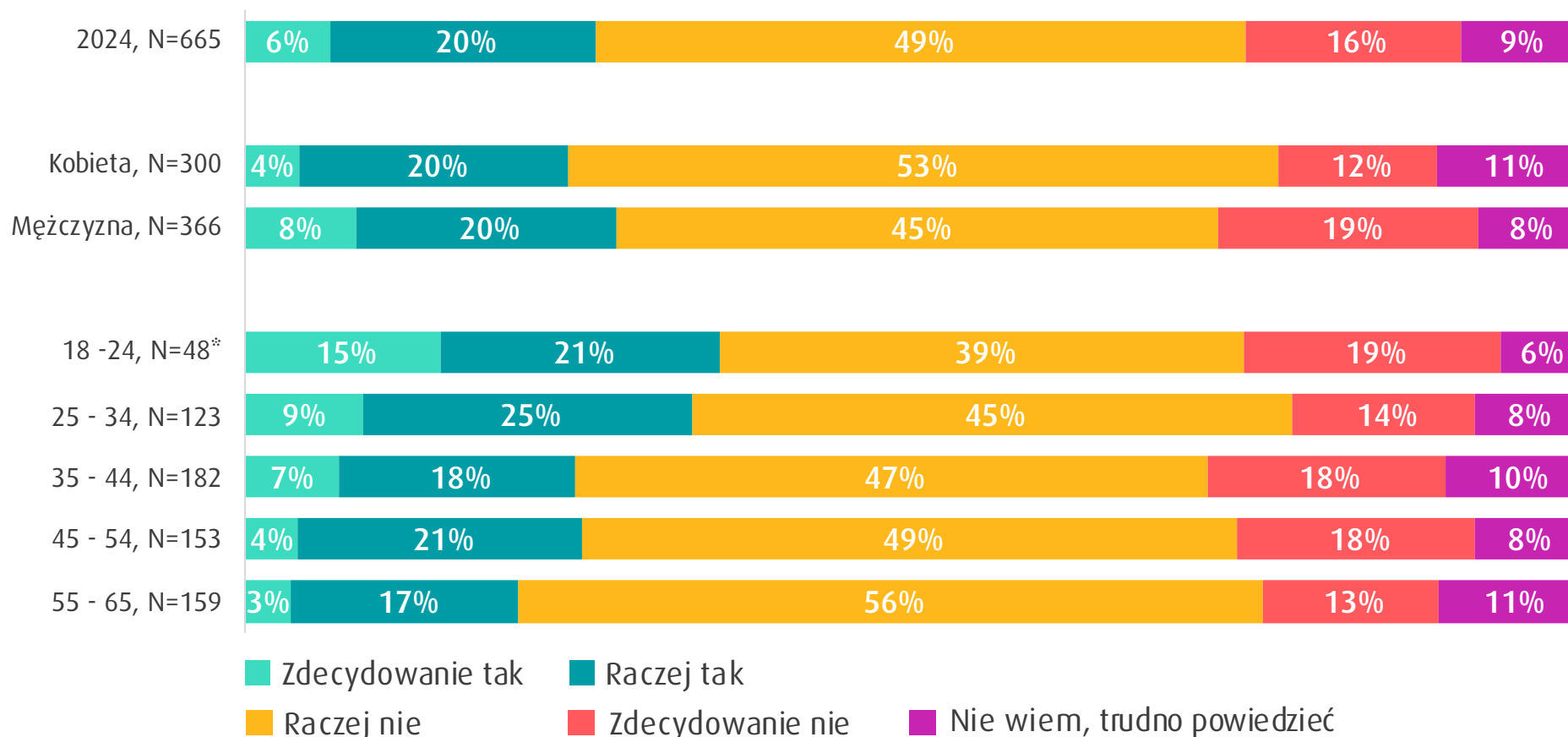
Respondenci, którzy posiadają assistance samochodowy





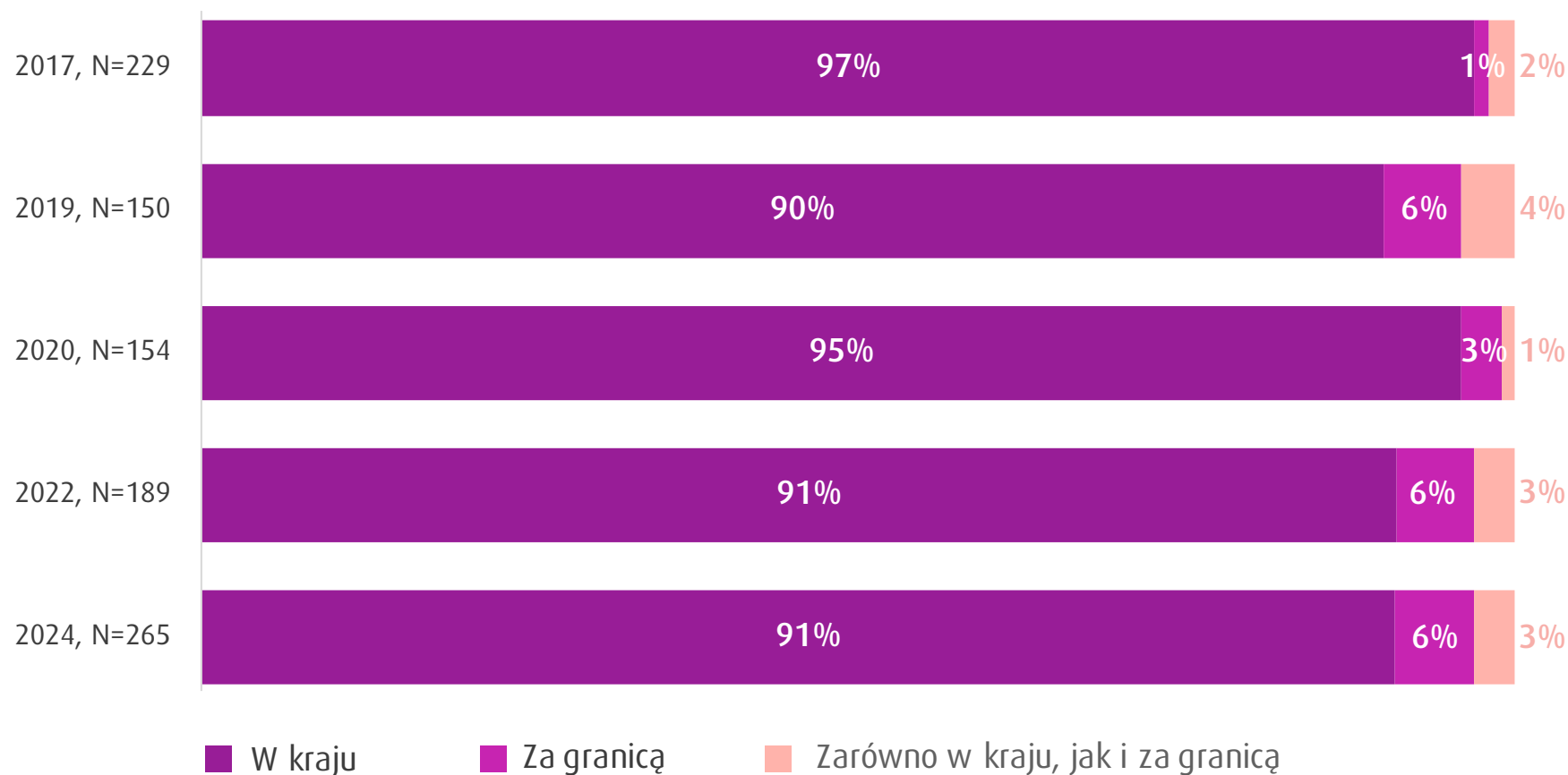
Czy podczas zakupu/wyboru assistance samochodowego zwraca Pan/i uwagę na to jakimi pojazdami zastępczymi dysponuje firma (ma w ofercie auta elektryczne, hybrydowe, wodorowe)?

Respondenci, którzy posiadają assistance samochodowy



Gdzie korzystał/a Pan/i z holowania auta/pomocy drogowej? W kraju czy za granicą?

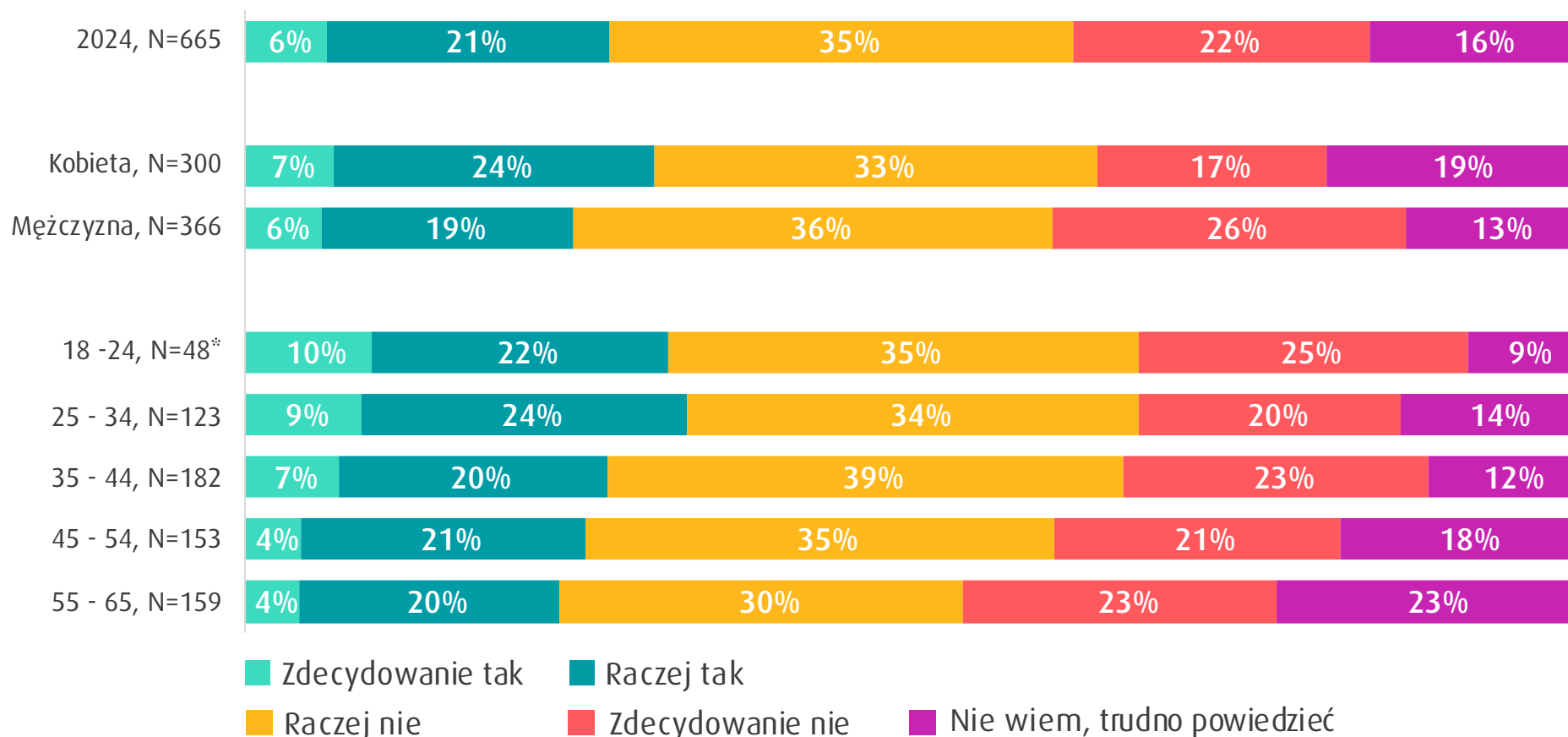
Osoby, które korzystały z holowania auta/pomocy drogowej





Czy ważne jest dla Pana/i, jaki ślad węglowy generują pojazdy usługodawców (np. holowniki, lawety), które są w wybranym przez Pana/ią pakiecie assistance?

Respondenci, którzy posiadają assistance samochodowy





“ W tegorocznym badaniu pojawiło się kilka nowych pytań związanych z tematami ekologicznymi. Byliśmy ciekawi, jak Polacy podchodzą do aspektów środowiskowych w odniesieniu do ubezpieczeń. Czy te kwestie mają dla nich znaczenie przy wyborze assistance, czy jednak nie odgrywa to większej roli? Analiza uzyskanych wyników jasno pokazuje, że świadomość naszych wyborów oraz to, jaki mają one wpływ na otaczające nas środowisko, budzi się w nas dość powoli. Jest to bardzo ważne zagadnienie, nad którym zarówno odbiorcy, jak i my jako dostawcy usług assistance powinniśmy popracować. ”

Iwona Jurkowska

Manager ds. Komunikacji i Marketingu

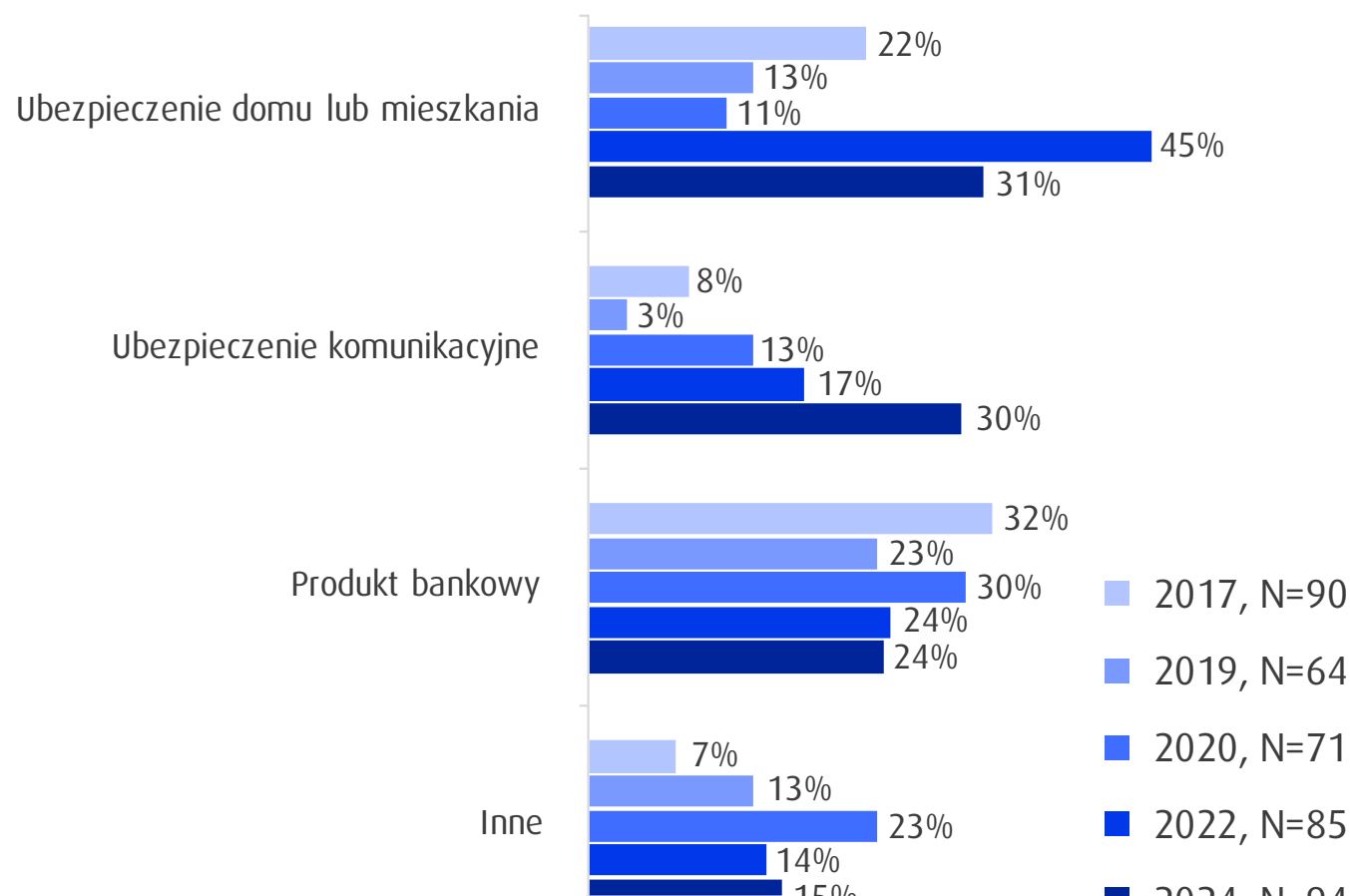


ASSISTANCE MEDYCZNY



W ramach jakiego produktu otrzymał/a Pan/i assistance medyczny?

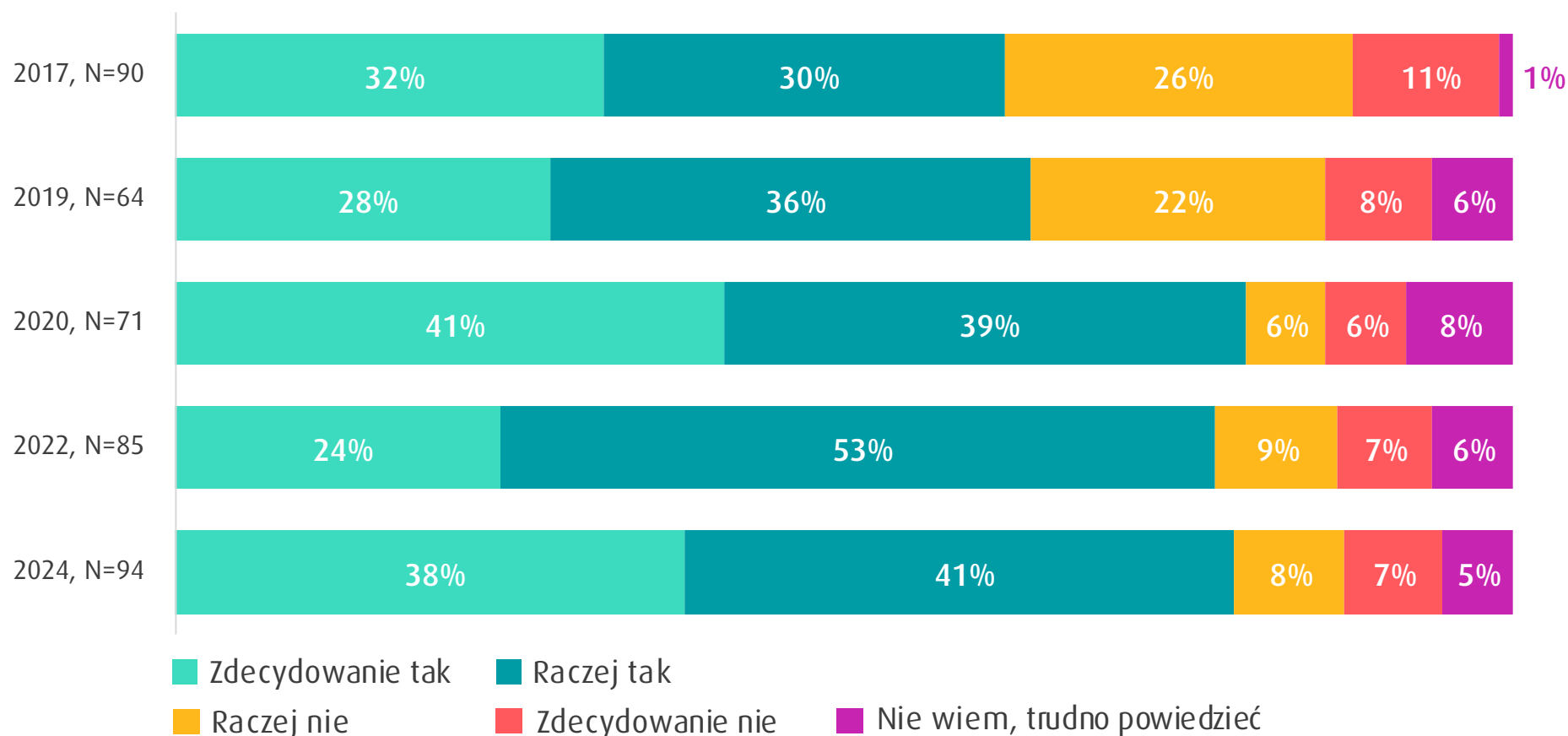
Respondenci, którzy posiadają assistance medyczny





Czy skorzystałby/aby Pan/i z możliwości wideokonferencji lub video konsultacji z lekarzem?

Respondenci, którzy posiadają assistance medyczny





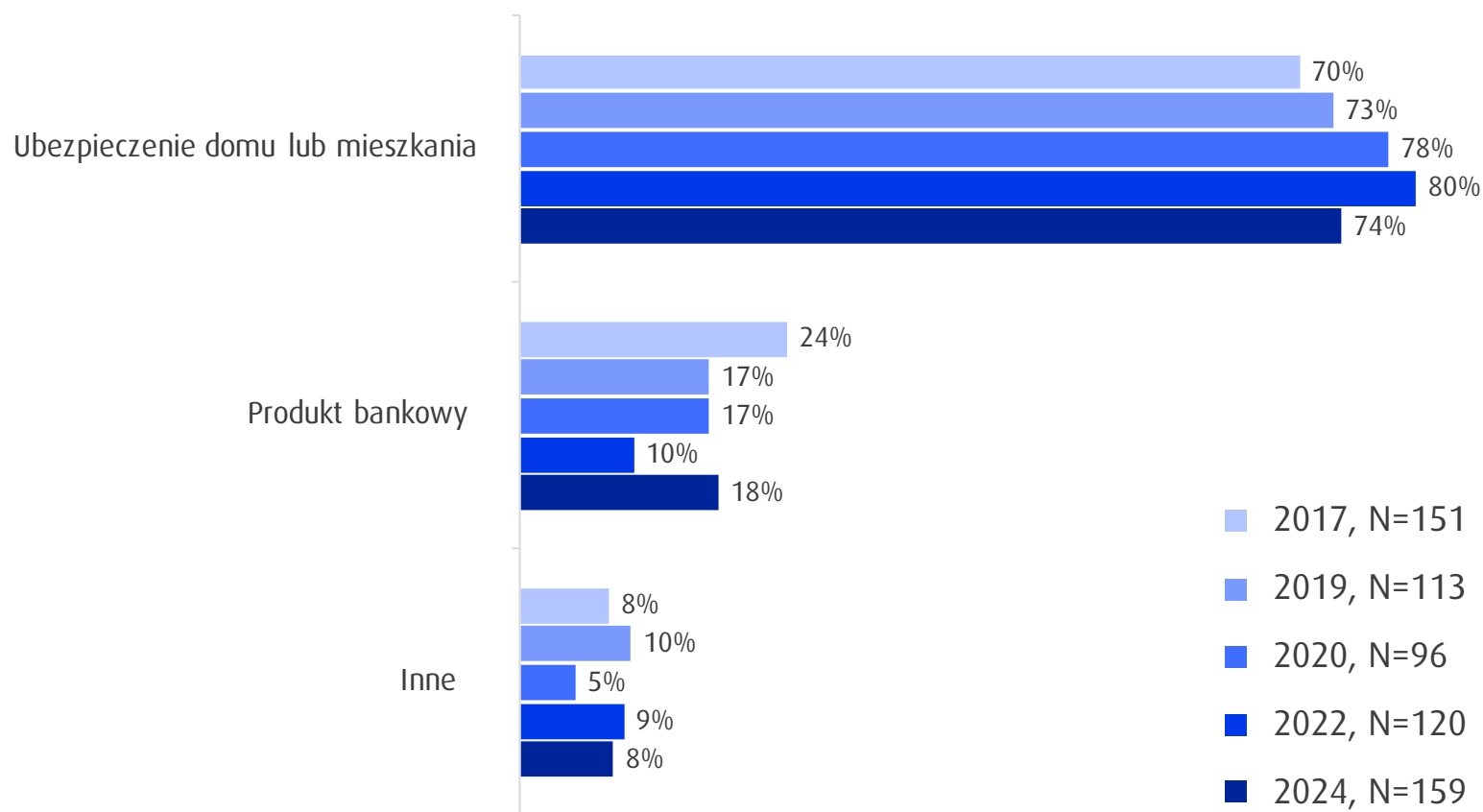
ASSISTANCE DOMOWY





W ramach jakiego produktu otrzymał/a Pan/i assistance domowy?

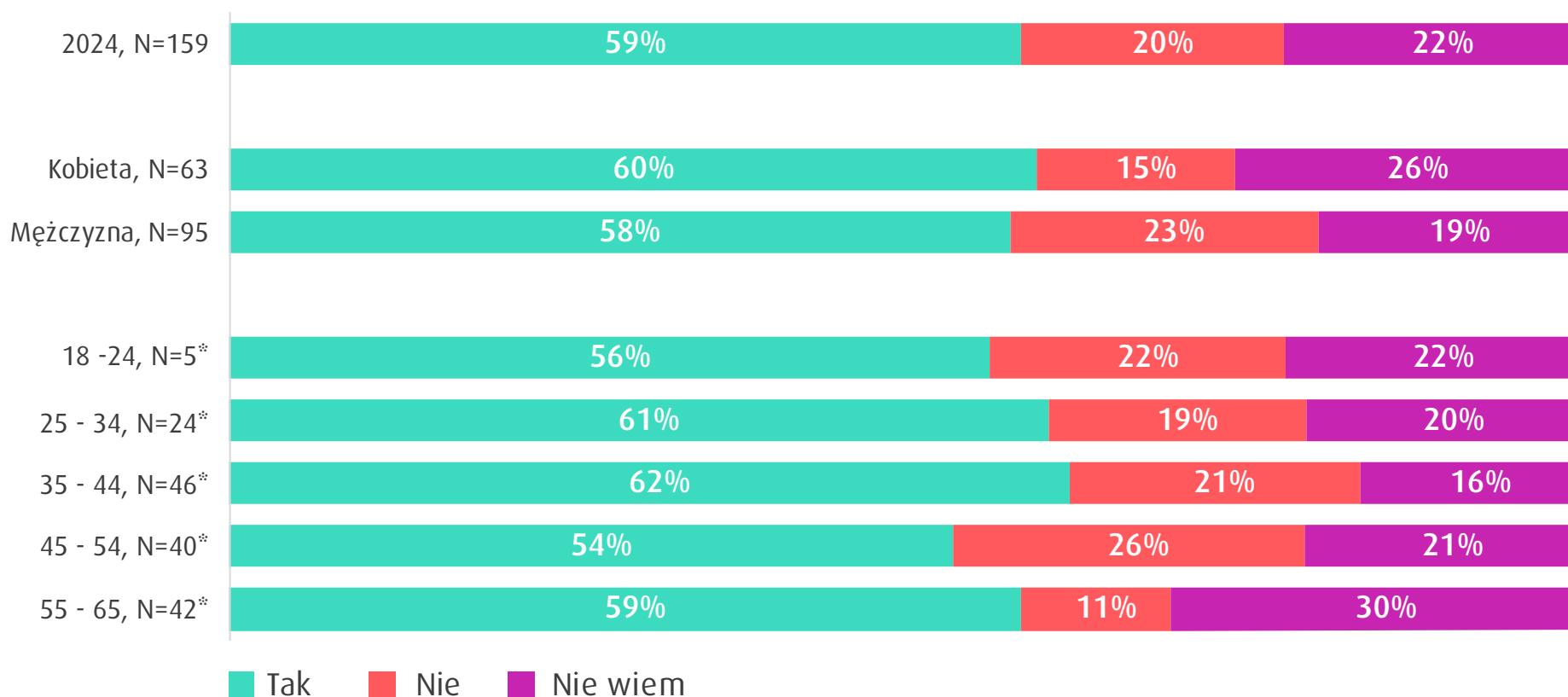
Respondenci, którzy posiadają assistance domowy





Czy w związku z zachodzącymi zmianami klimatycznymi i nagłymi zjawiskami pogodowymi jest Pan/i bardziej skłonny/a do zakupu assistance domowego? 🌿

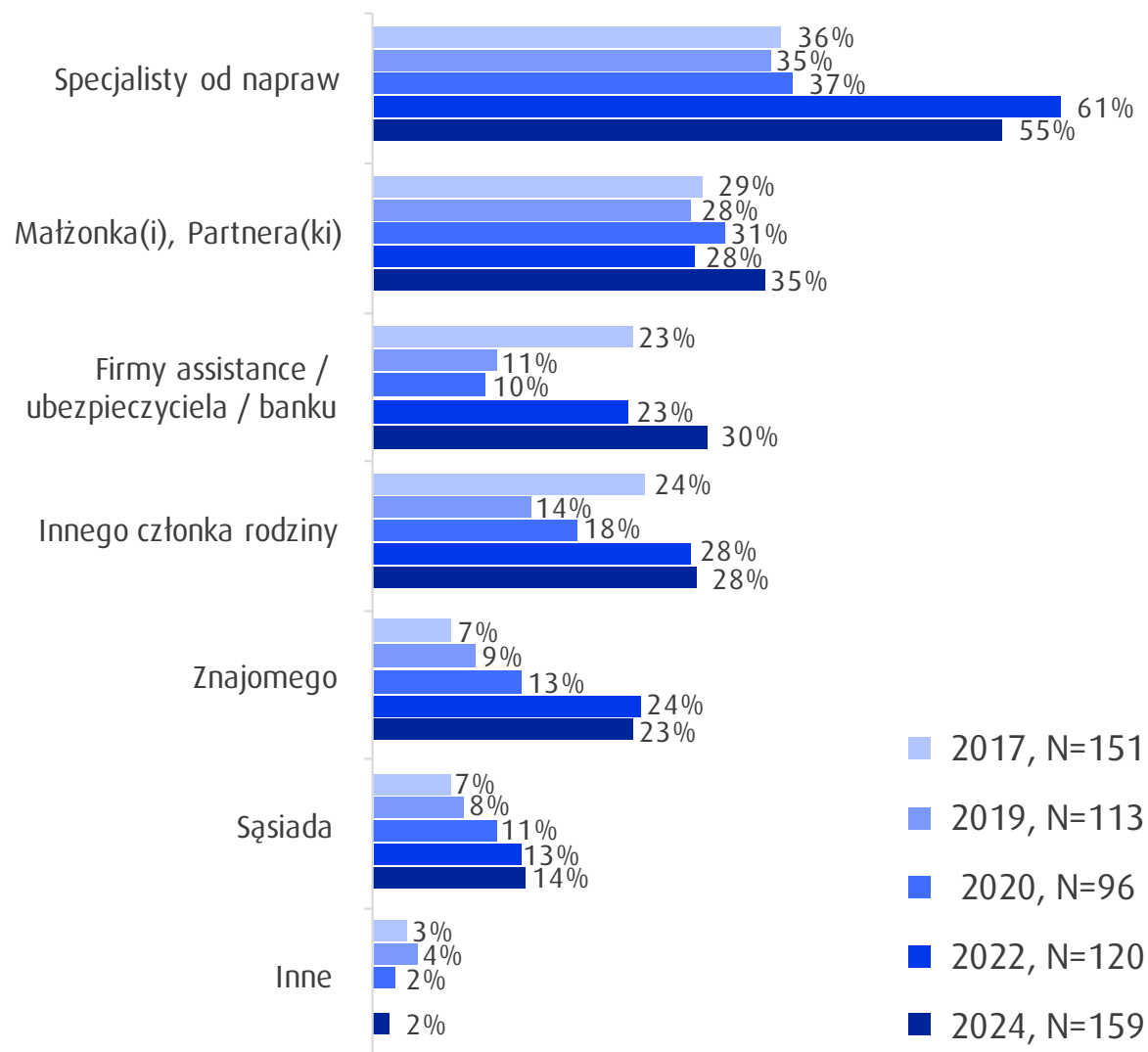
Osoby, które posiadają assistance domowy





Ogólnie, w sytuacji awarii lub wystąpienia problemu w domu, z czyjej pomocy zazwyczaj Pan/i korzysta?

Respondenci, którzy posiadają assistance domowy



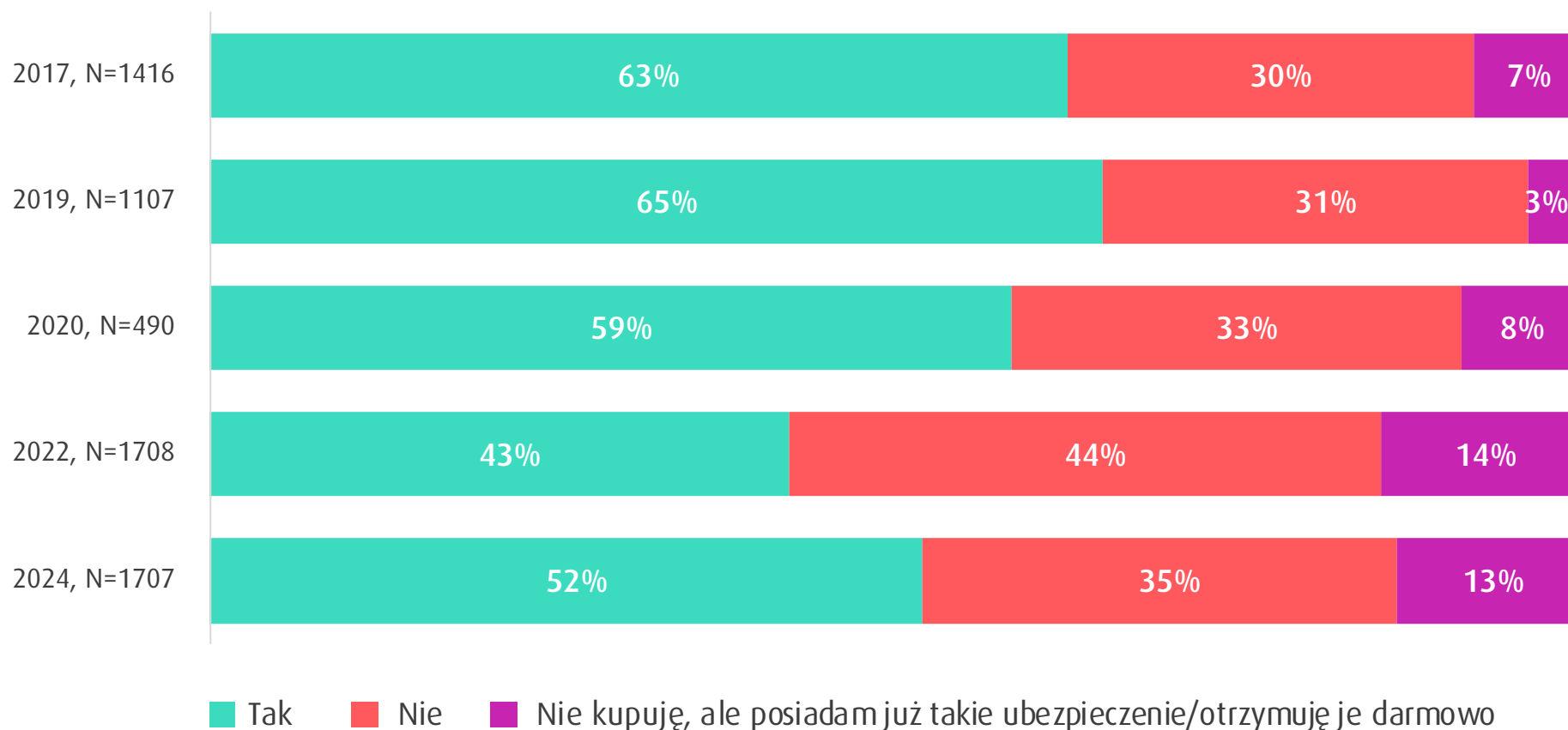


UBEZPIECZENIE PODRÓŻNE



Czy wyjeżdżając za granicę kupuje Pan/i ubezpieczenie podróżne?

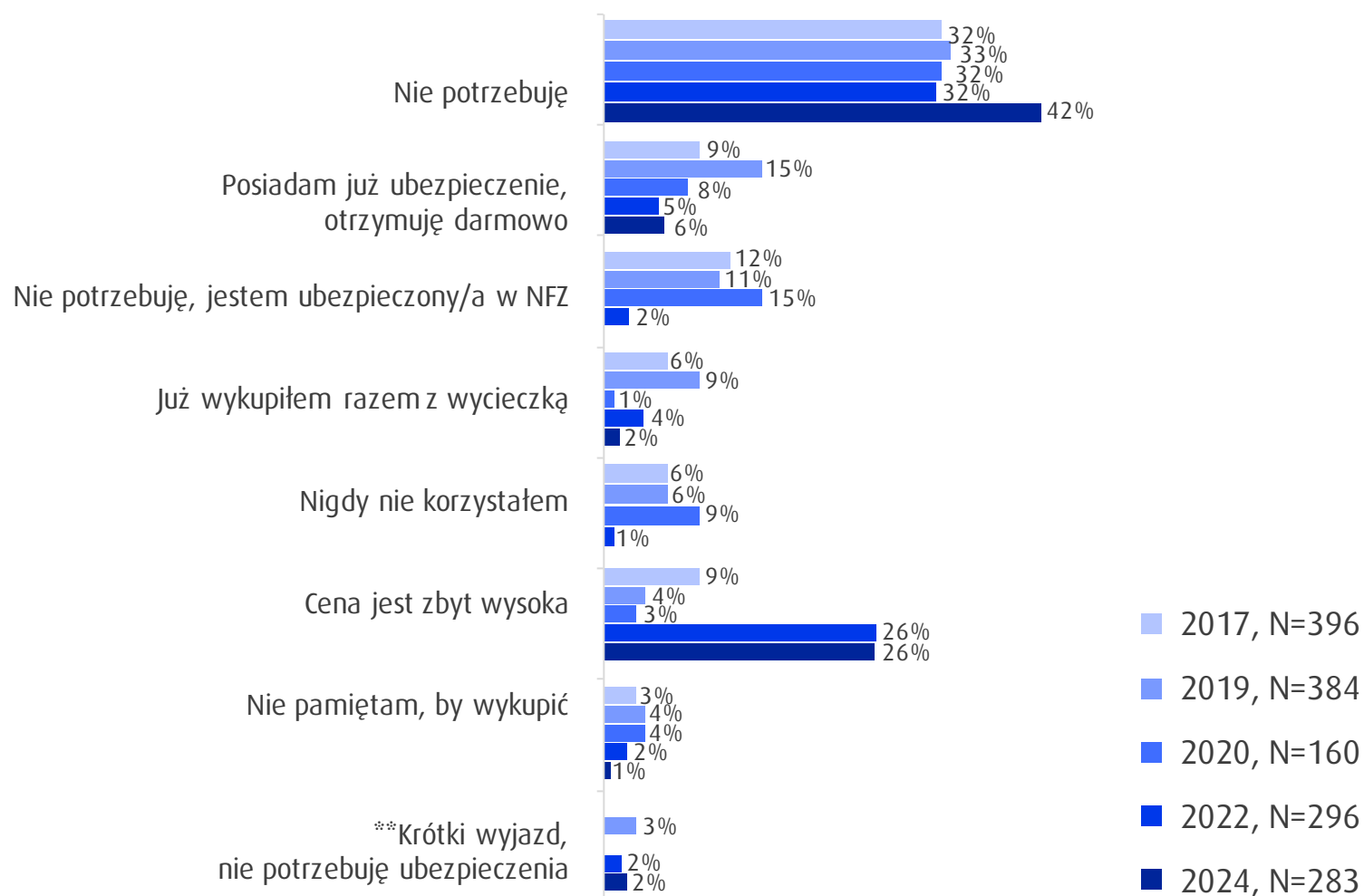
Wszyscy respondenci





Dlaczego nie kupuje Pan/i ubezpieczenia podróżnego?

Osoby, które nie kupują ubezpieczenia podróżnego

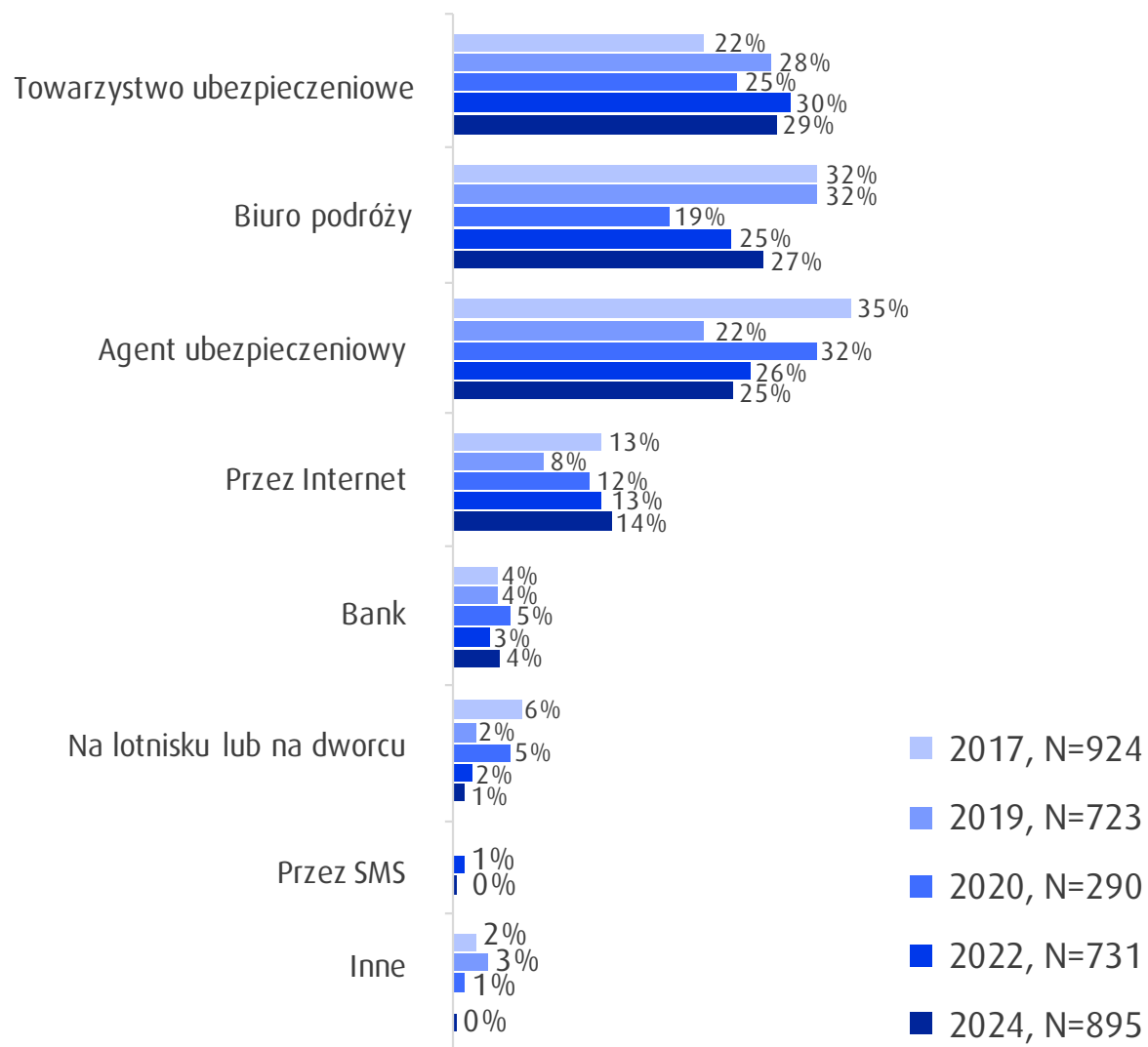


**Odpowiedzi dodane w 2019 roku



Gdzie wykupuje Pan/i ubezpieczenie podróżne?

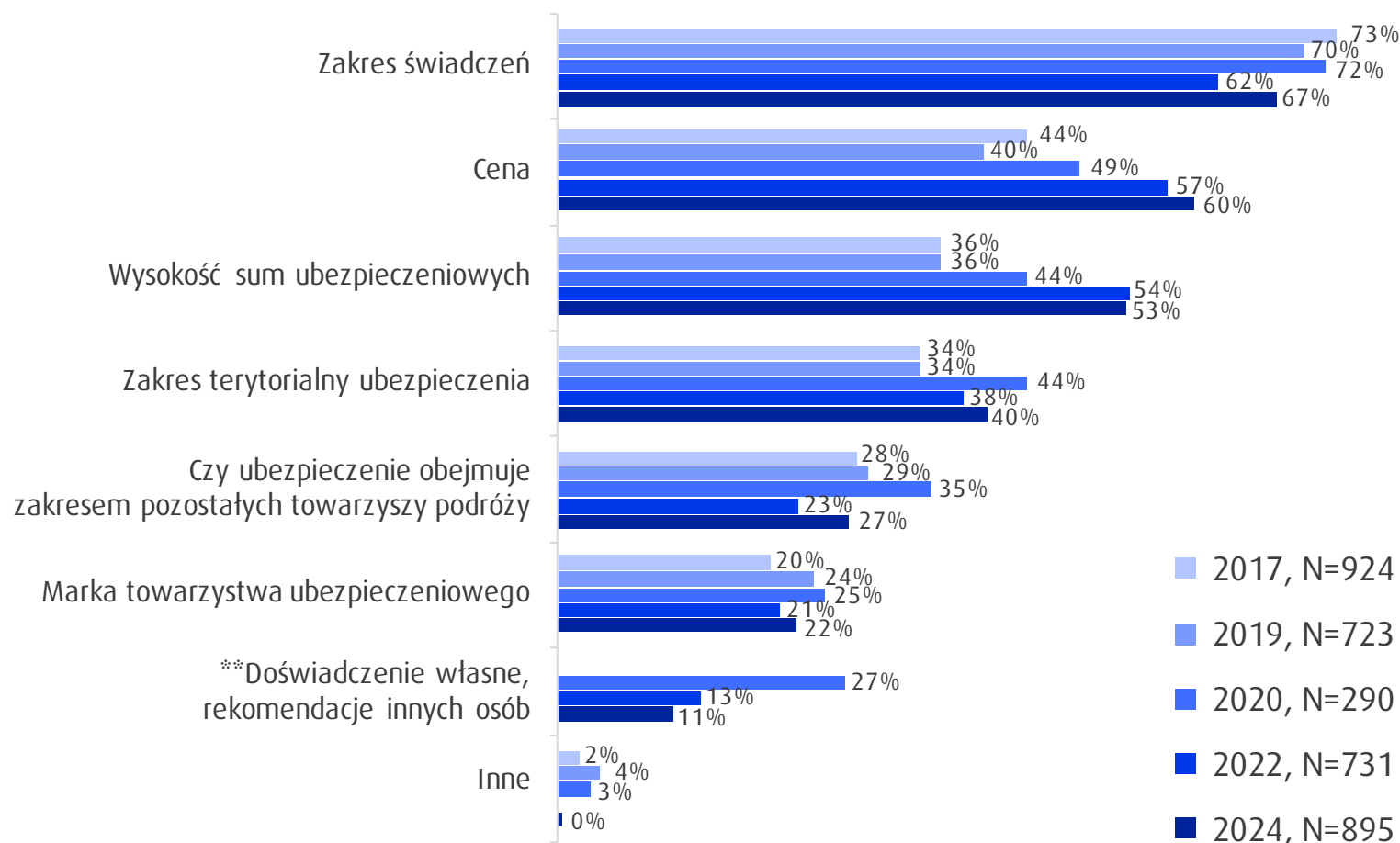
Osoby, które kupują ubezpieczenie podróżne





Na co zwraca Pan/i uwagę wykupując ubezpieczenie podróżne?

Osoby, które kupują ubezpieczenie podróżne



**Odpowiedzi dodane w 2020 roku



“ Dzięki temu, że jest to najbardziej kompleksowe i najdłużej prowadzone badanie rynku ubezpieczeń w Europie, możemy dostrzec, jak bardzo wzrósł odsetek osób, które posiadają i korzystają z ubezpieczeń assistance. Przeprowadzone badanie pozwala nam zidentyfikować kluczowe czynniki wpływające na wybory konsumenckie, a także trendy lub rosnące obawy. W świecie przekształconym przez inflację, niepewność geopolityczną i świadomość ekologiczną, to badanie analizuje wzajemne oddziaływanie wspomnianych czynników na zachowania, jakimi kierują się zarówno posiadacze, jak i potencjalni nabywcy assistance. Każdy z tych elementów przynosi bowiem nowe wyzwania i możliwości dla naszej branży. ”

Marcin Zieliński

Dyrektor Departamentu Sprzedaży



Europ Assistance Polska

Europ Assistance Polska jest częścią międzynarodowej Grupy Europ Assistance, twórcy idei assistance i założyciela tej branży na świecie. Na polskim rynku firma działa od 1996 roku, będąc liderem branży assistance. Niesie pomoc w każdej sytuacji związanej z życiem codziennym jej klientów zarówno w kraju, jak i za granicą, prowadząc działalność w pięciu obszarach: Podróż, Zdrowie, Dom i Rodzina, Samochód oraz Concierge. Każdego roku obsługuje ok. 200 tysięcy klientów dla ponad 100 partnerów biznesowych m.in. z branży ubezpieczeniowej, bankowej, leasingowej i motoryzacyjnej.



ARC Rynek

Agencja badawcza ARC Rynek i Opinia to niezależny polski instytut badawczy, realizujący badania rynku od ponad 30 lat. Posiada wieloletnie doświadczenie w realizacji zarówno badań ilościowych, jak również jakościowych.

Jest członkiem najważniejszych organizacji branżowych oraz międzynarodowej sieci niezależnych agencji badawczych IRIS. Jakość usług jest potwierdzona prestiżowymi certyfikatami branżowymi, które świadczą o zaangażowaniu w dostarczanie usług na najwyższym poziomie. ARC Rynek i Opinia posiada pierwszy i najdłużej funkcjonujący panel CAWI w Polsce.

