

Usługi assistance zmieniają się co roku

data aktualizacji: 2017.08.03



Z assistance samochodowego, które zapewnia pomoc w razie wypadku lub awarii auta, skorzystało w ubiegłym roku ponad 1,2 mln kierowców. Coraz większe zainteresowanie usługami pomocowymi skłania ubezpieczycieli do inwestycji w nowe rozwiązania technologiczne. Na rynku pojawiają się narzędzia, które mają usprawnić i przyspieszyć cały proces. Przykładem jest aplikacja z geolokalizacją, która wskazuje pomocy drogowej dokładne miejsce awarii, a klientowi pozwala śledzić czas, w jakim pomoc się pojawi.

- W ubiegłym roku z usług assistance skorzystało blisko 3 miliony Polaków, z których ponad 40 procent miało kontakt z assistance samochodowym. Ten rodzaj serwisu jest najpopularniejszy w Polsce. Był również pierwszym produktem z tego segmentu, który wprowadzono na polski rynek na początku lat 90-tych i naturalnie wpisał się w krajobraz ubezpieczeń - mówi Piotr Ruszowski, dyrektor sprzedaży i marketingu Mondial Assistance.

Z szóstej edycji badania „Rynek usług assistance widziany oczami klientów”, które w styczniu przeprowadził Ipsos na zlecenie Mondial Assistance, wynika, że usługi pomocowe są w Polsce coraz bardziej popularne. W ubiegłym roku skorzystało z nich ponad 2,6 mln Polaków.

Najbardziej powszechne są pakiety zapewniające pomoc w razie problemów z samochodem. Prawie połowa posiadaczy assistance (1,23 mln Polaków) skorzystała w ubiegłym roku ze wsparcia specjalistów po wypadku lub awarii auta. Taka awaria przydarzyła się w 2016 roku ponad 2,2 mln osób, które posiadały produkty ubezpieczeniowo-finansowe. Na pomoc fachowców zdecydowało się 40 proc. z tej grupy kierowców, podczas gdy po wsparcie rodziny czy znajomych zadzwoniło 20 proc.

- Klienci najczęściej korzystają z pomocy w przypadku rozładowanego akumulatora, przebitej opony lub awarii, która nie wymaga naprawy serwisowej. Holowanie i pojazd zastępczy są najbardziej popularnymi świadczeniami wykorzystywanymi przez klientów. Przy wyborze oferty assistance muszą oni pamiętać, że należy sprawdzić, jaki jest limit holowania oraz na ile dni i na jakich warunkach przysługuje pojazd zastępczy – zwraca uwagę Olena Ljevina, kierownik produktów Allianz.

Assistance samochodowy dostępny jest w większości towarzystw ubezpieczeniowych, z których każde oferuje pakiet pomocowy jako dodatek do ubezpieczenia komunikacyjnego. W ramach poszczególnych pakietów mogą być dostępne różne świadczenia. Zwykle towarzystwa ubezpieczeniowe oferują kilka różnych wersji assistance samochodowego, które klient może wybrać w zależności od potrzeb.

- W takiej ofercie może być dostępna podstawowa pomoc w przypadku awarii, rozładowanego akumulatora czy przebitej opony, jak również bardziej kompleksowe usługi pomocowe w razie wypadku. Mam tu na myśli holowanie, pojazd zastępczy bądź dodatkowe świadczenia, np. transport kierowcy i pasażerów do miejsca docelowego lub do miejsca zamieszkania – mówi Olena Ljevina.

- Z perspektywy klienta car assistance definiowane jest jako holowanie samochodu, natomiast w rzeczywistości serwis ten sprowadza się do szerszej gamy produktów. Może to być naprawa samochodu na miejscu, dostarczenie paliwa, uruchomienie samochodu w związku z zatrzaśniętymi kluczykami w środku, zorganizowanie i dostarczenie samochodu zastępczego czy nawet zapewnienie noclegu albo pomoc w kontynuacji podróży, jeśli samochód jest niesprawny – potwierdza Piotr Ruszowski.

Usługi assistance cieszą się bardzo wysokim, 95-proc. wskaźnikiem zadowolenia klientów, co jest niedoścignionym wzorcem dla innych branż. Spośród pakietów dodawanych do produktów ubezpieczeniowych i finansowych assistance samochodowe to usługa o największej wartości w ocenie klientów, niezależnie od tego, czy mieszkają oni w dużych miastach, czy też w mniejszych miejscowościach poniżej 10 tys. mieszkańców. Pomoc w razie problemów z autem najbardziej cenią sobie mężczyźni (56 proc.) w wieku 30–39 lat (25 proc.), z wyższym wykształceniem, mieszkający w trzyosobowym lub większym gospodarstwie domowym.

Ze względu na dynamicznie rosnącą popularność assistance samochodowego ubezpieczyciele wprowadzają na rynek coraz więcej technologicznych nowości, które z jednej strony ułatwiają proces udzielenia pomocy, a z drugiej przekładają się na większy komfort i zadowolenie klientów. Allianz wprowadził dla swoich klientów usługę dzięki, której mogą oni śledzić miejsce w którym znajduje się jadący do nich holownik.

- Assistance samochodowy należy do tego typu usług, gdzie czas oczekiwania na pomoc ma ogromne znaczenie z punktu widzenia klienta. Dlatego stworzyliśmy usługę, dzięki której tuż po wezwaniu pomocy drogowej klient otrzymuje na swojego smartfona link do mapy, pod którym może sprawdzić dokładną lokalizację jadącej do niego pomocy drogowej oraz faktyczny czas jej dojazdu. Myślę, że takie rozwiązanie niewątpliwie zmniejsza poziom stresu klienta – dodaje Olena Ljevina.

- Aplikacja wyposażona jest w geolokalizację, dzięki czemu klient jest w stanie bardzo precyzyjnie powiedzieć nam, w jakim miejscu się znajduje. To przydatne w sytuacji, gdy klient nie wie, gdzie dokładnie się znajduje - mówi Piotr Ruszowski, dyrektor sprzedaży i marketingu Mondial Assistance.

na podstawie: www.mondial-assistance.pl

Źródło: