

Raport z badania 2016

Rynek usług assistance widziany oczami klientów

01/03/2017

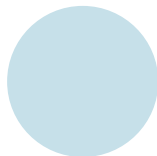
Ipsos Polska w liczbach:

- ✓ Pracujemy dla 166 stałych Klientów;
- ✓ W 2016 roku przeprowadziliśmy 1 213 projektów badawczych;
- ✓ Poznaliśmy opinię 480 000 respondentów;
- ✓ Firmę tworzy 155 wykwalifikowanych pracowników.

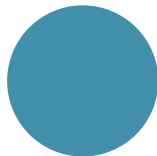
Mondial Assistance:

- ✓ Od 1950 roku zajmuje się organizacją usług pomocowych;
- ✓ Posiada 28 centrów operacyjnych w 34 krajach na 5 kontynentach, z firmą współpracującą przedstawiciele najróżniejszych profesji, od techników samochodowych do specjalistów w dziedzinie medycyny, hydraulików po specjalistów IT;
- ✓ Z usług Mondial Assistance korzysta 250 milionów ludzi;
- ✓ Firma wykonuje 1 interwencję co 2 sekundy, tym samym pomagając 3 500 osobom każdej godziny.

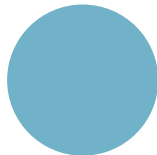
AGENDA



Metodologia badania



Cele badania



Kluczowe wyniki



Wnioski i trendy

METODOLOGIA BADANIA

- ❖ Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Mondial Assistance przez Ipsos Polska w dniach 2 stycznia – 2 luty 2017 roku.
- ❖ **Metoda realizacji badania** – wywiady ilościowe przeprowadzone techniką CATI.
- ❖ **Charakter próby** – ogólnopolska próba miejska reprezentatywna ze względu na płeć, wiek, województwo i wielkość miejscowości.
- ❖ **Wielkość próby badawczej – n = 2000**

CELE BADANIA

- ❖ Kontynuacja badania – obserwacja trendów
- ❖ Świadomość usług assistance
- ❖ Korzystanie z usług assistance
- ❖ Rozpoznanie usług o największej wartości
- ❖ Atrakcyjność usług finansowo – ubezpieczeniowych z dołączonymi usługami assistance

Wyniki



KORZYSTANIE Z USŁUG UBEZPIECZENIOWO - FINANSOWYCH

Charakterystyka populacji miejskiej

Posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych, którzy **korzystają z assistance**



%

mln osób

14

2 660 515

+ 136 tys. osób vs. 2015
5% wzrost konsumpcji

Posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych, którzy są **świadomi czym są usługi assistance**



67

12 598 887

+ 1,7 mln osób vs. 2015
wzrost + 7 p.p.

Posiadacze usług oferowanych przez monitorowane instytucje ubezpieczeniowo – finansowe w populacji miejskiej



98

18 864 593

USŁUGI ASSISTANCE W ŚWIADOMOŚCI BADANEJ POPULACJI

Usługi assistance to ...

Kobieta,
25-29 lat,
inny status
zawodowy

„Są to usługi dodatkowe, które zabezpieczają nas w trudnych sytuacjach.”

Kobieta,
50-59 lat,
nie pracuje

„Warto mieć usługi typu assistance.”

Kobieta, 50-59 lat,
pracownik fizyczny

„Bardzo dobrze, że są, bo mam pewność, że w razie jak coś się stanie mam zabezpieczenie.”

Mężczyzna,
25-29 lat, pracownik
biurowy

„Są to usługi rozszerzające ubezpieczenie, można wybrać dodatkowe opcje, np. holowanie, pomoc hydraulika, ślusarza.”

Kobieta, 30-39 lat,
nie pracuje

„To są wszelkiego rodzaju usługi, które oprócz tego, że dostanę pieniądze z ubezpieczenia, mam zapewnione np. holowanie samochodu, czy przewiezienie z za granicy w celach medycznych.”

Kobieta,
30-39 lat, pracownik
biurowy

„Są takie usługi dodatkowe oferowane przez ubezpieczyciela w nagłych wypadkach, np. holowanie, pomoc drogową.”

Mężczyzna,
25-59 lat,
wolny zawód

„To są dodatkowe usługi pomocowe.”

Mężczyzna,
30-39 lat, pracownik
biurowy

„Full opcja ochronna.”

Kobieta,
60 lat i więcej,
inny status zawodowy

„To jest przydatne. To jest bardzo przydatne.”

Kobieta,
25-29 lat, osoba na
stanowisku kierowniczym

„[Usługa] wspomagająca, ochraniająca.”

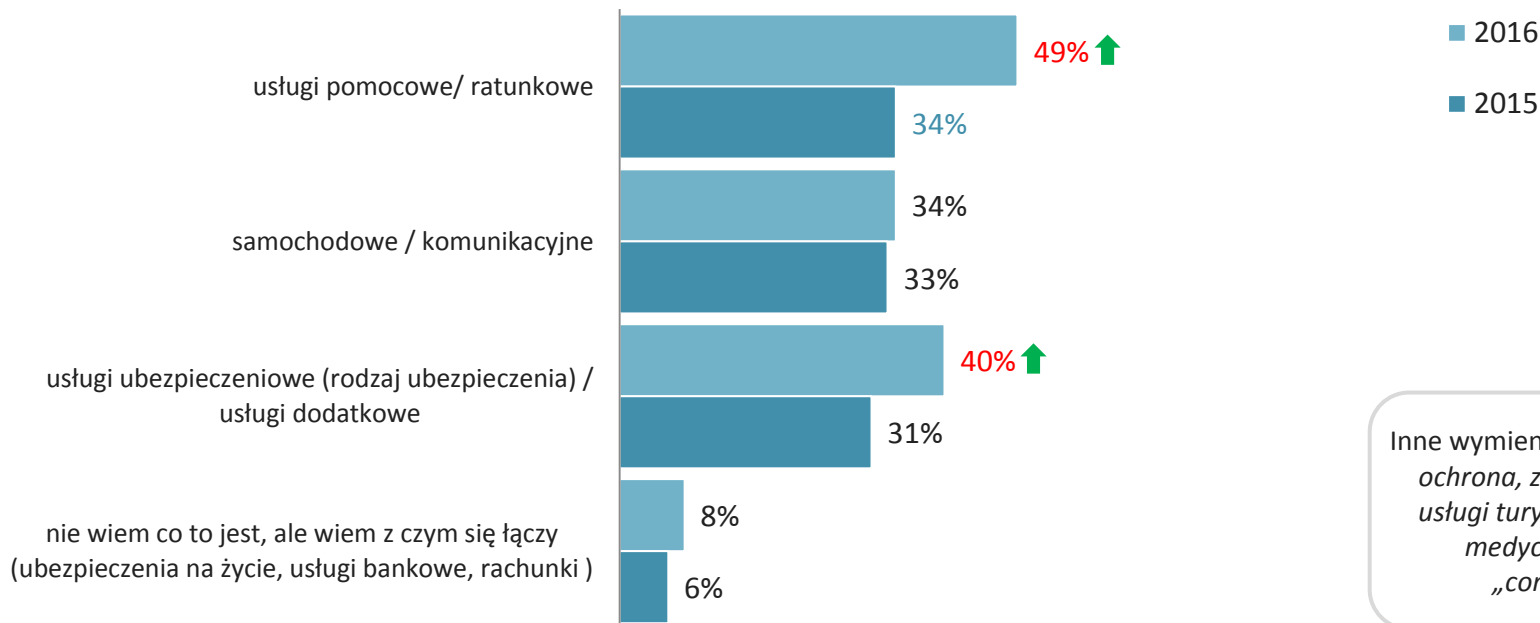
Kobieta,
60 lat i więcej, emerytka

„Opieka dodatkowa poza ubezpieczeniem. Pomoc w szukaniu leczenia lub fachowca.”

USŁUGI ASSISTANCE W ŚWIADOMOŚCI BADANEJ POPULACJI

Z roku na rok wzrasta odsetek badanych kojarzących assistance z pomocą w szerszym, ogólnym znaczeniu. Assistance jest również częściej rozumiane jako dodatkowe usługi ubezpieczeniowe.

Rozumienie assistance



Inne wymieniane skojarzenia:
*ochrona, zabezpieczenie,
usługi turystyczne, usługi
medyczne, usługi
„concierge”.*

Różnice istotne statystycznie – czerwony kolor czcionki oznacza wartość istotnie wyższą od wartości zaznaczonych czcionką niebieską.

Q: Gdyby ktoś ze znajomych spytał Pana(nią), co to są usługi assistance to, co by Pan(i) powiedział(a)?

Baza: posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych – osoby, które wiedzą, co to jest assistance

PROFIL POSIADACZA USŁUG ASSISTANCE 2016



35% to pracownicy biurowi, wykwalifikowani specjaliści (również techniczni), osoby na stanowisku kierowniczym



45% ma 30-49 lat



56% zamieszkuje trzyposobowe i większe gospodarstwa domowe



31% największe miasta (powyżej 200 tys. mieszkańców)

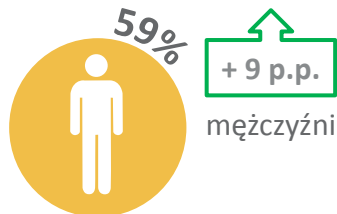


49% ma wykształcenie wyższe



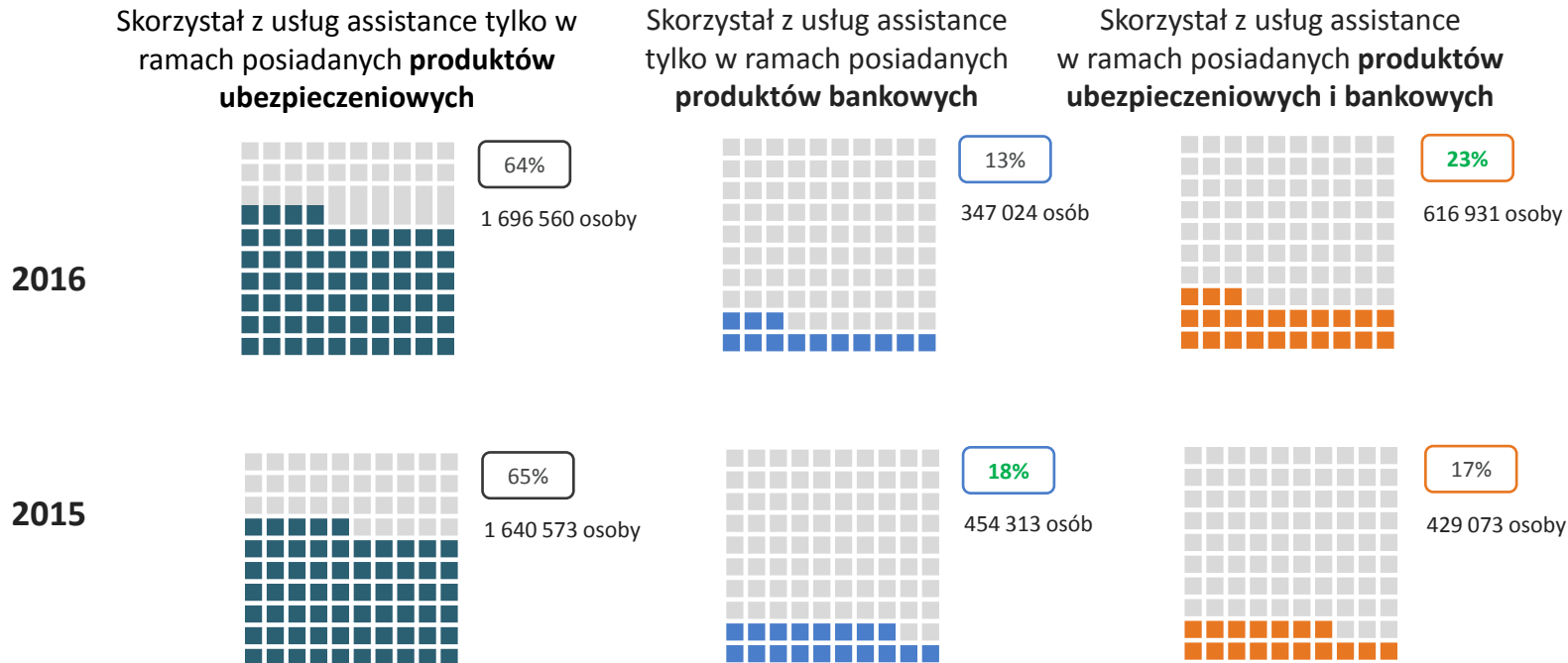
35% posiada dzieci poniżej 18 r.ż. w GD
średni dochód GD z uwzględnieniem świadczeń 500+
4193 zł

2016 vs 2015



KORZYSTANIE Z USŁUG ASSISTANCE W 2016 ROKU

Wzrost korzystania z usług assistance posiadanych w ramach produktów bankowych i ubezpieczeniowych.

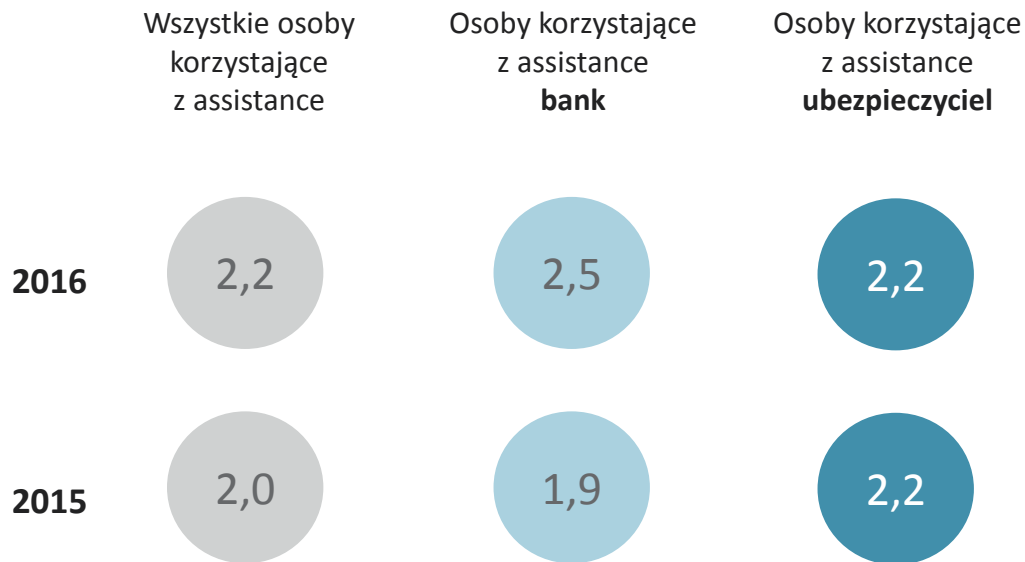


Q: Czy w ciągu ostatniego roku korzystał(a) Pan(i) z jakichkolwiek usług ubezpieczenia assistance, czyli usług pomocowych oferowanych przez ...?

Baza: posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych; osoby, które skorzystały z usług assistance

KORZYSTANIE Z USŁUG ASSISTANCE W 2016 ROKU

Użytkownicy korzystający z assistance przynajmniej raz w roku wykorzystują te usługi coraz częściej – szczególnie wśród osób korzystających z assistance w ramach usług bankowych.



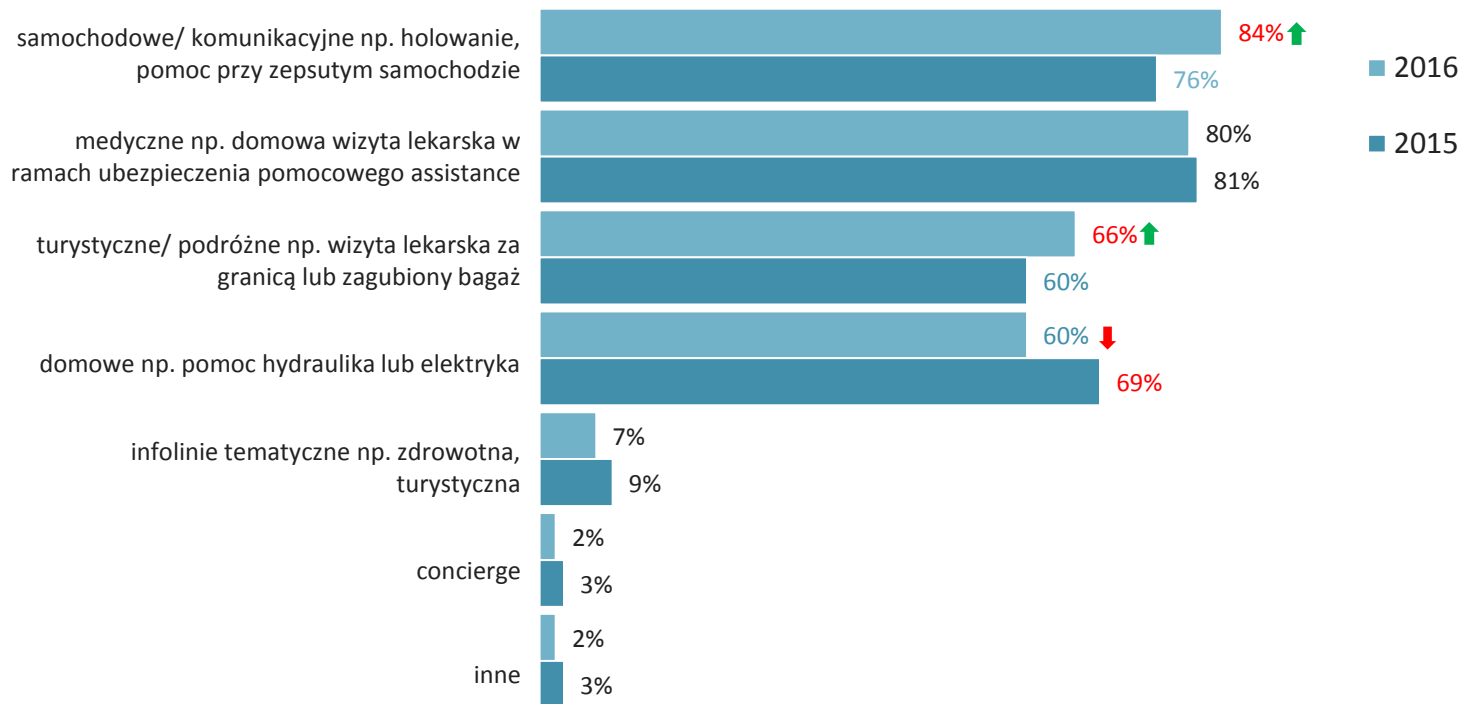
Ile razy średnio skorzystał z assistance w ciągu roku

Q: Jak często zdarza się Panu(i) korzystać z różnego rodzaju usług assistance?

Baza: osoby korzystające z assistance, baza dla średniej: korzystanie przynajmniej raz na rok

USŁUGI ASSISTANCE O NAJWIĘKSZEJ WARTOŚCI

Wsparcie medyczne ma stabilną pozycję wśród assistance o najwyższej wartości, jednak na pozycję lidera wraca assistance samochodowe. Wzrost odnotowało również assistance medyczne.



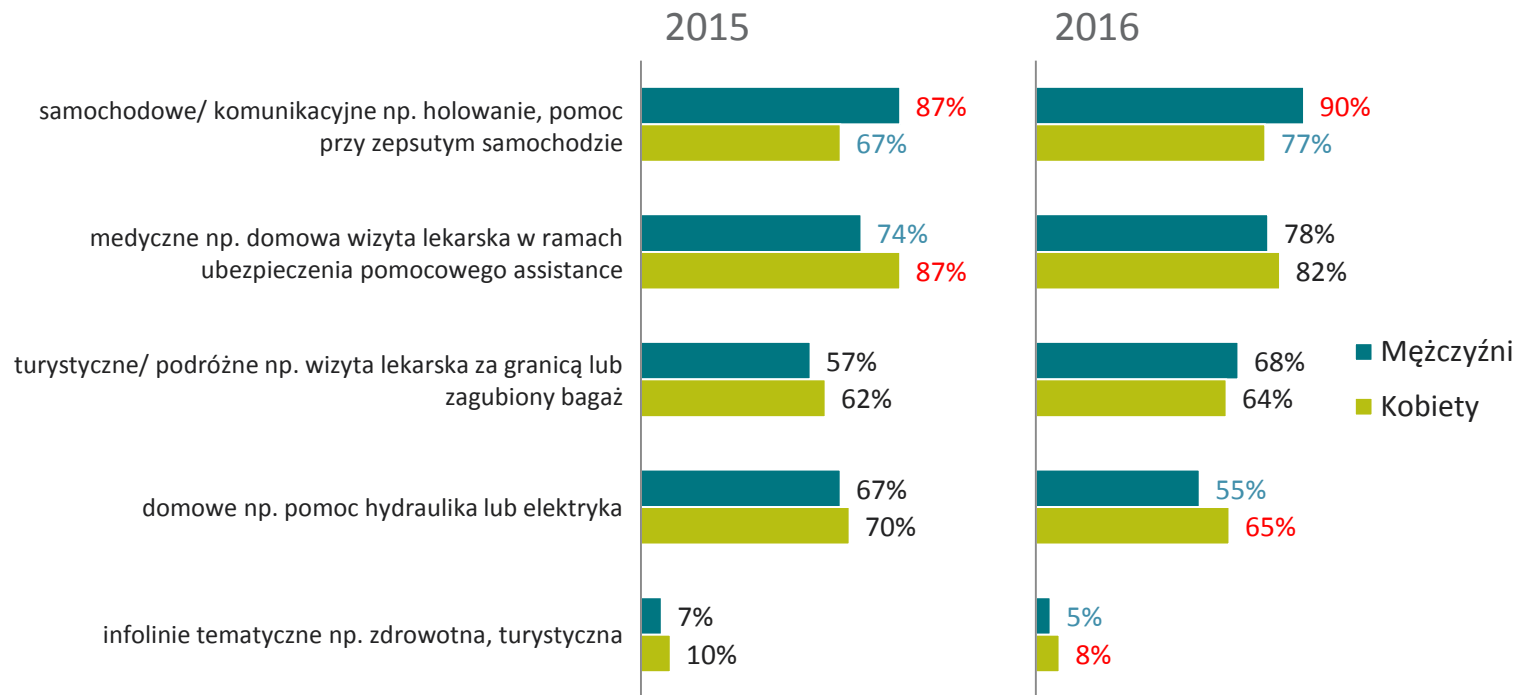
Osoby, które dały inną odpowiedź niż nie wiem/ żadne

Różnice istotne statystycznie – **czzerwony** kolor czcionki oznacza wartość istotnie wyższą od wartości zaznaczonych czcionką **niebieską**.

Q: Proszę wskazać trzy usługi assistance, które mają dla Pana(i) największą wartość?

USŁUGI ASSISTANCE O NAJWIĘKSZEJ WARTOŚCI WEDŁUG PŁCI

Kobiety w mniejszym stopniu, niż mężczyźni widzą wartość assistance samochodowego – najważniejszego dla mężczyzn. Bardziej niż mężczyźni doceniają assistance domowe.



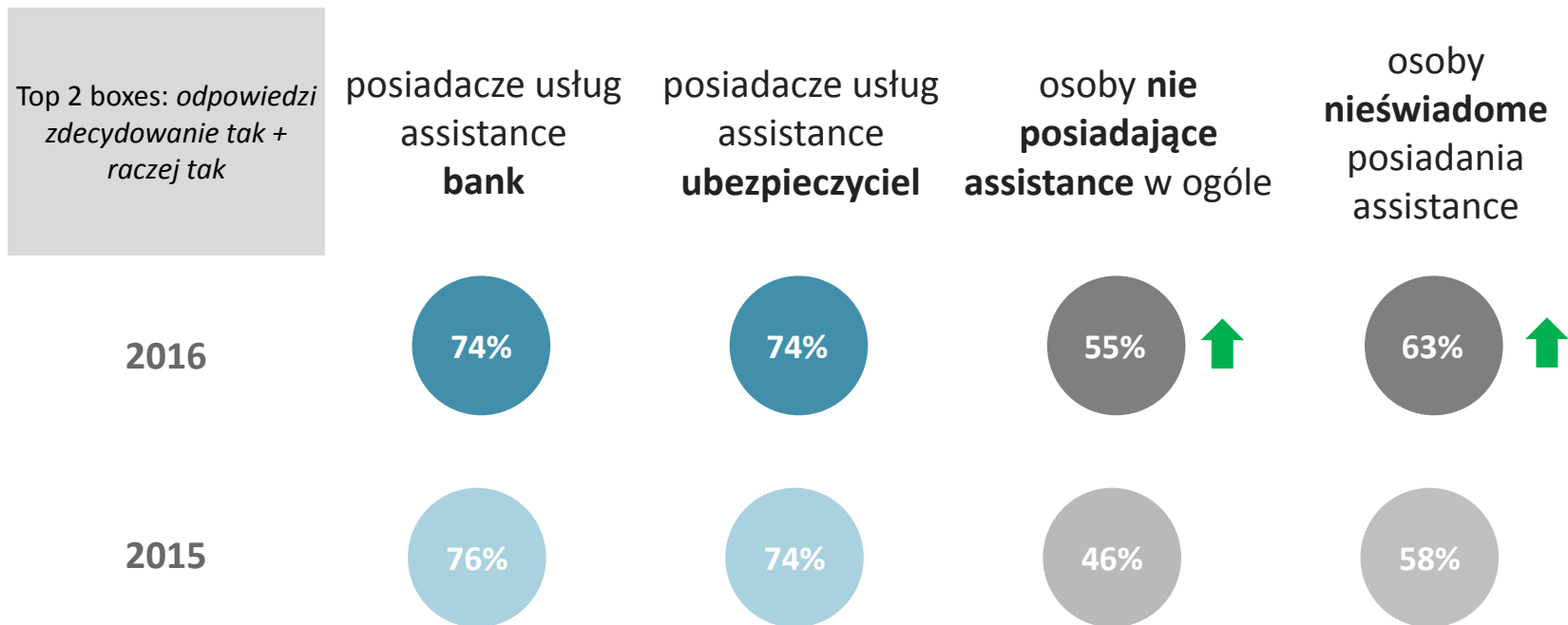
Osoby, które dały inną odpowiedź niż nie wiem/ żadne

Różnice istotne statystycznie – **czzerwony** kolor czcionki oznacza wartość istotnie wyższą od wartości zaznaczonych czcionką **niebieską**.

Q: Proszę wskazać trzy usługi assistance, które mają dla Pana(i) największą wartość?

ATRAKCYJNOŚĆ PRODUKTÓW UBEZPIECZENIOWO - FINASOWYCH Z DOŁĄCZONYMI USŁUGAMI ASSISTANCE

Zdecydowana większość posiadaczy assistance zauważa atrakcyjność tych usług, jako elementu dołączanego do produktów finansowo – ubezpieczeniowych. Ich wartość zauważają również osoby nie posiadające tych usług lub takie, które nie są tego świadome.



Q: Czy według Pana(i) dołączanie usług assistance do różnego rodzaju produktów finansowo – ubezpieczeniowych, czyni te produkty dla Pana(i) bardziej atrakcyjnymi, wzmacnia chęć korzystania z nich?
Baza: posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych

POSTRZEGANIE USŁUG ASSISTANCE

Zdaniem respondentów korzystających z usług assistance są one przydatne osobom zapracowanym ale potwierdzają jednocześnie że warto, aby korzystał z nich każdy – szczególnie osoby ceniące swój czas. Nie są postrzegane jako usługi wyłącznie dla osób bogatych, bądź usługi zbędne.

Usługi assistance ...



są ważne dla osób zapracowanych 78%

są przydatne dla każdego 76%

są dla tych, którzy cenią swój czas 76%

są dla ludzi takich, jak ja 74%

są dla tych, którzy nie chcą zawracać głowy znajomym i rodzinie 63%

są dla tych, którzy nie umieją sami sobie poradzić w awaryjnej sytuacji 52%

przydałyby się moim rodzicom 51%

to coś stworzonego dla młodych osób 44%

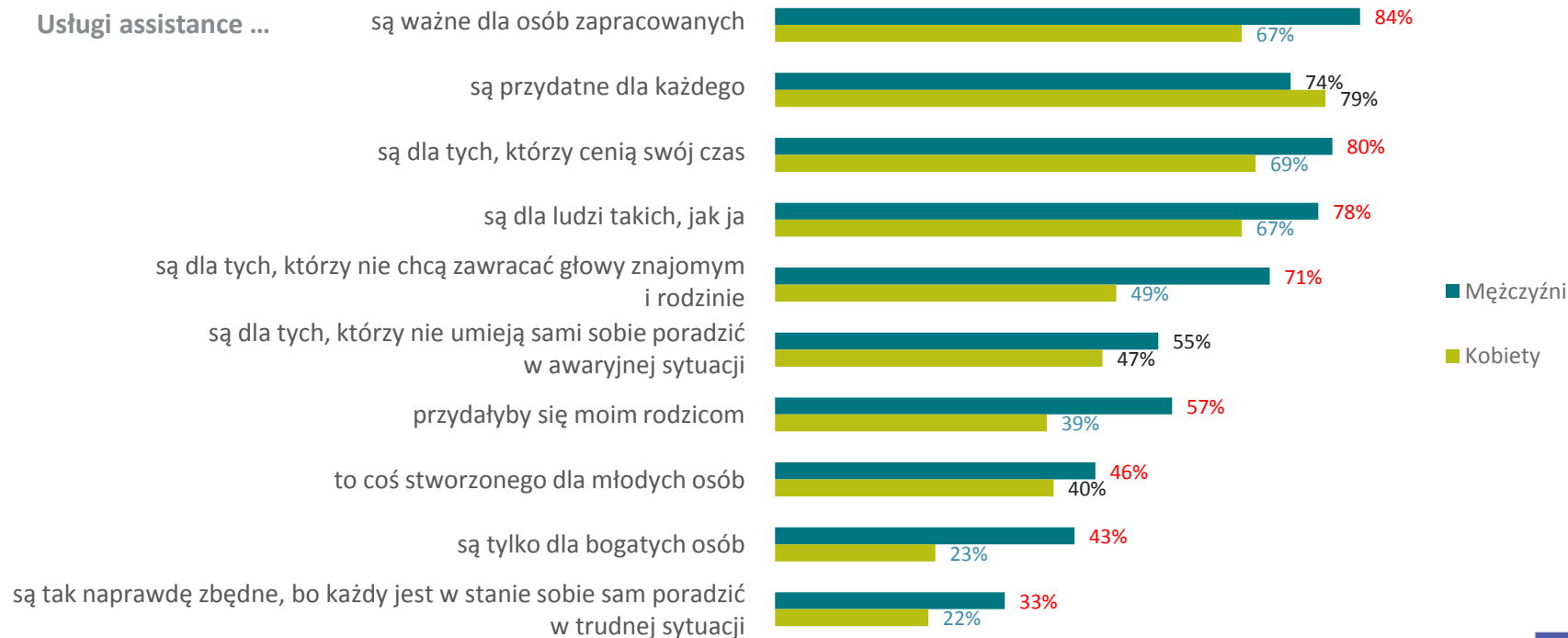
są tylko dla bogatych osób 36%



są tak naprawdę zbędne, bo każdy jest w stanie sobie sam poradzić w trudnej sytuacji 29%

POSTRZEGANIE USŁUG ASSISTANCE WEDŁUG PŁCI

Mężczyźni zdecydowanie częściej, niż kobiety kojarzą assistance z usługami dla osób zapracowanych, które nie chcą zawracać głowy znajomym i rodzinie. Zdecydowanie częściej zauważają potrzebę zapewnienia takich usług swoim rodzicom. Częściej niż kobiety postrzegają je jako usługi dla bogatych osób.



Osoby korzystające z assistance

Różnice istotne statystycznie – **czzerwony** kolor czcionki oznacza wartość istotnie wyższą od wartości zaznaczonych czcionką **niebieską**.

Q: Proszę dla każdego odczytanego stwierdzenia wskazać odpowiedź na skali od jednego do pięciu, gdzie 1 oznacza „zdecydowanie się nie zgadzam”, a 5 oznacza „zdecydowanie się zgadzam”.



Wnioski i trendy

ZAPOTRZEBOWANIE NA USŁUGI ASSISTANCE

– WNIOSKI I TRENDRY

+ 7 p.p.



Istotny wzrost świadomości usług assistance: stabilny odsetek osób korzystających z tego typu usług.

+ 6 p.p.



Zwiększa się grupa klientów korzystających z assistance **zarówno w zakresie posiadanych usług bankowych, jak i ubezpieczeniowych**: wzrost o niemal 190 tys. osób korzystających z assistance z obydwu źródeł.

+ 15 p.p.



Dynamiczny wzrost odsetka badanych kojarzących assistance z **pomocą w szerszym, ogólnym znaczeniu**.

+ 8 p.p.



Wzrost wartości usług assistance samochodowego



Assistance medyczne ma stabilną pozycję w postrzeganej wartości (niezależnie od płci)



Assistance to **usługi dla każdego, ale szczególnie przydatne osobom zapracowanym, które cenią swój czas**. Nie są to jednak usługi skierowane wyłącznie do osób bogatych i młodych!

Posiadacze assistance:



45% ma 30-49 lat
59% to mężczyźni ↑



35% to pracownicy biurowi, wykwalifikowani specjaliści i osoby na stanowisku kierowniczym



56% zamieszkuje trzyposobowe i większe gospodarstwa domowe



49% ma wykształcenie wyższe ↑



31% zamieszkuje największe miasta (powyżej 200 tys. mieszkańców) ↓

Dziękujemy!

Zapraszamy do dyskusji.