



PROGRAMY AFFINITY

Tradycyjne a cyfrowe kanały sprzedaży

Programy affinity wyznaczają trendy technologiczne na rynku ubezpieczeń. Dzięki nim ubezpieczenie jest dostępne po kilku kliknięciach myszy. Czy technologia jest jednak w stanie zastąpić bezpośrednią interakcję i wsparcie eksperta? Staram się odpowiedzieć na to pytanie, uwzględniając najważniejsze wady oraz zalety cyfryzacji sprzedaży ubezpieczeń affinity w kontekście doświadczeń klienta.

Kiedyś człowiek obsługiwał większość procesów na rynku ubezpieczeń. Obecnie, dzięki technologii, wiele wykonywanych przez niego czynności zostało zautomatyzowanych. Dodatkowo digitalizacji branży ubezpieczeniowej sprzyja coraz większa rola insurtechów oraz pośredników, którzy dostarczają niezbędnych technologii. Można jednak zadać sobie pytanie, czy cyfryzacja programów ubezpieczeń przynosi same korzyści?

Technologia cię wyręczy

Zakupy online umożliwiają załatwienie formalności z poziomu przeglądarki internetowej, bez konieczności odbywania stacjonarnej wizyty. Polisę można więc nabyć z dowolnego miejsca i o każdej porze. Dla przykładu, ubezpieczenie tu-

rystyczne można zawrzeć nawet na kilka minut przed planowanym lotem. Dzięki łatwości wyszukiwania wyników możemy również w krótkim czasie samodzielnie porównać oferty różnych zakładów ubezpieczeń.

Brak rozmowy z ekspertem może jednak sprzyjać niezrozumieniu warunków ubezpieczenia. Kupującemu może zaś towarzyszyć poczucie braku wsparcia. Zgodnie z wynikami badania EY „Jak Polacy kupują ubezpieczenia?” z 2020 r., wysoki poziom doradztwa to jeden z najczęściej wymienianych powodów wybierania tradycyjnych kanałów sprzedaży.

Dostęp do ekspertów pozwala lepiej zrozumieć zakres ubezpieczenia. Doświadczonemu pośrednikowi łatwiej jest zwrócić uwagę na niuanse związane z ochroną i dostosować ją do indywidualnych potrzeb.

Mniejsza elastyczność czasowa, która jest z tym związana, wymaga jednak od klienta fizycznej obecności w godzinach pracy biura dystrybutora ubezpieczeń. Wspomniany zakup ubezpieczenia turystycznego w ostatniej chwili jest w tym przypadku znacznie utrudniony, a niekiedy nawet niemożliwy.

Jak oni wybierają?

W przypadku programów affinity kluczową rolę w wyborze kanałów sprzedaży odgrywają indywidualne preferencje poszukujących ochrony ubezpieczeniowej. Decyduje o nich wiele czynników. Przy założeniu stu-procentowej sprawności działania systemów będą to chociażby kwestie demograficzne (np. pokolenie, płeć, miejsce zamieszkania), rodzaj ubezpie-

czenia jako przedmiot zainteresowania czy moment zaistnienia potrzeby ubezpieczeniowej. Dlatego też klient oczekuje zbalansowania łatwości zakupu i ceny oraz potrzeby wsparcia i profesjonalnego doradztwa.

Aby uniknąć pomyłki, kupujący nadal poszukują porady specjalisty. Czują się bezpiecznie, gdy mogą skonsultować swoje decyzje ze sprzedawcą. Niezbędne jest więc właściwe połączenie pracy człowieka i maszyn w celu uzyskania odpowiedniej równowagi pomiędzy zaangażowaniem tych dwóch stron w proces zakupu ubezpieczeń. W tym celu, wdrażając programy affinity, należy rozważyć zastosowanie strategii marketingowej omnichannel.

dr Róża Błaś

kierowniczka

ds. programów affinity

Mentor SA



Tylko ptaki nie chorują na cukrzycę

Wieloletnia obserwacja populacji ptaków w Polsce pokazuje, że cukrzyca jest chorobą, która dotyka również zwierzęta. Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Sukcesywnie rosnąca liczba przypadków cukrzycy u ludzi przyciąga uwagę badaczy. Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazywanie

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazywanie

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazywanie

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.

Wskazywanie

Wskazuje na to fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę. Wskazuje na to również fakt, że w ostatnich latach obserwujemy spadek liczby ptaków, które są podatne na tę chorobę.