

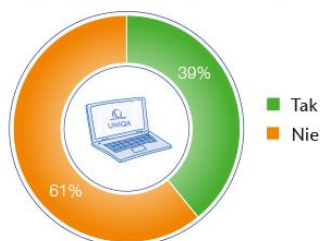
Chcemy zdalnego wsparcia agenta przy zakupie ubezpieczeń

- 39 proc. badanych przez ARC Rynek i Opinia deklaruje, że kupuje ubezpieczenia online
- Najczęściej decydują się na zakup ubezpieczenia komunikacyjnego tą drogą
- W czasie trwania pandemii 51 proc. oczekuje zdalnej pomocy agenta przy zakupie lub wznowieniu ubezpieczenia

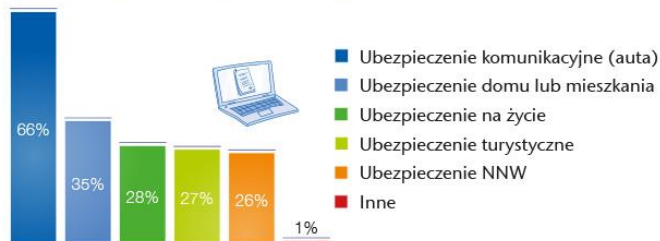
Ubezpieczenie komunikacyjne, mieszkania lub domu Polacy najchętniej kupują przez Internet – wynika z badania* ARC Rynek i Opinia przeprowadzonego w kwietniu na zlecenie UNIQA Polska. Deklaruje tak odpowiednio 66 i 35 proc. badanych. W sumie 39 proc. badanych twierdzi, że kupuje ubezpieczenia online. 61 proc. badanych wciąż preferuje tradycyjną formę zakupu.

- *Od lat wszelkie badania, także te prowadzone przez nas, pokazują, że preferowanym sposobem zakupu ubezpieczeń przez Polaków jest bezpośredni kontakt z agentem. Z kalkulatorów na stronach www ubezpieczycieli korzystają osoby zainteresowane przede wszystkim ubezpieczeniem turystycznym oraz komunikacyjnym – mówi Adam Łoziak, wiceprezes ds. klienta w UNIQA Polska.*

Czy kupujesz ubezpieczenia przez Internet?



Jakie ubezpieczenia kupowałeś/-aś przez Internet?

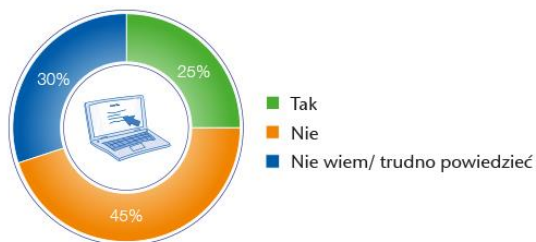


Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska
Badanie Omnibus, N=1009, kwiecień 2020 r.

Trwająca pandemia i zakaz wychodzenia z domów, nie skłania nas do zakupu lub odnowienia polisy przez Internet. Taką chęć deklaruje zaledwie co czwarty pytany, aż 30 proc. nie ma zdania na ten temat. Osoby, które planują zakup lub odnowienie ubezpieczenia wskazują ponownie przede wszystkim ubezpieczenie komunikacyjne oraz domu lub mieszkania. Odpowiednio 70 i 36 proc.

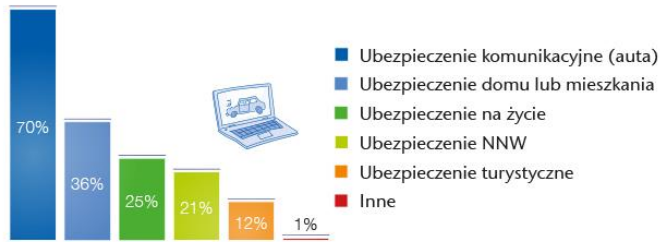
- Polacy nie są przyzwyczajeni do kupowania polis przez Internet. Najczęściej na taki sposób zakupu decydują się młodsze osoby. Być może właśnie obecny trudny czas i niemożliwość kupienia lub odnowienia polisy bezpośrednio u agenta skłoni niektórych do zmiany tego podejścia. Jednak nie spodziewam się istotnej zmiany naszych nawyków i lawinowego wzrostu sprzedaży ubezpieczeń online. Gdy czas pandemii się skończy Polacy chętnie wrócą do dawnych przyzwyczajeń – mówi **Adam Łoziak**.

Czy w czasie trwania stanu epidemicznego zamierzasz kupić lub odnowić przez Internet ubezpieczenie?



Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska
Badanie Omnibus, N=1009, kwiecień 2020 r.

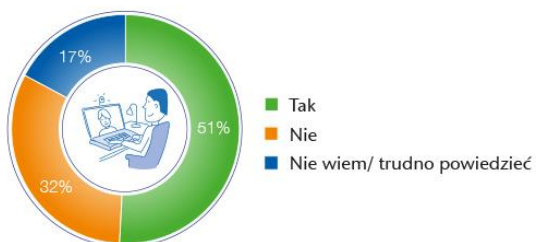
Jakie ubezpieczenia zamierzasz kupić lub odnowić przez Internet?



Co jednak ciekawe, o ile nie chcemy tak chętnie kupować lub wznawiać ubezpieczenia przez Internet, ale kupować ze zdalną pomocą agenta już tak. Połowa badanych deklaruje bowiem, że oczekuje zdalnej pomocy agenta przy zakupie lub odnowieniu ubezpieczenia w czasie trwającej epidemii COVID-19. 32 proc. nie chce takiej pomocy, a 17 proc. nie ma zdania. Nieco częściej kobiety niż mężczyźni. I tu także nie ma zaskoczenia. Przez telefon, czat lub mejl Polacy chcieliby wsparcia agenta przy zakupie lub wznawieniu ubezpieczenia auta (70 proc. badanych) oraz mieszkania lub domu (36 proc.). Spory odsetek badanych (31 proc.) wskazuje także na ubezpieczenia na życie.

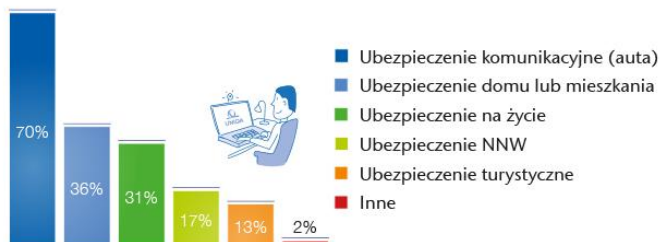
- Agent podpowie jakie są dzisiaj możliwości załatwienia spraw z ubezpieczycielem, jakie ułatwienia wprowadził. Wyjaśni czy wprowadzenie stanu epidemicznego wpływa na zakres posiadanego ubezpieczenia, albo odpowiedzialność towarzystwa – mówi wiceprezes ds. klienta. - Klienci ufają agentom i jest to bardzo dobra wiadomość. Są oni ambasadorami towarzystw i przewodnikami w ubezpieczeniach. Rozmawiając dziś z naszymi agentami czy dyrektorami regionalnymi obserwujemy, ile pracy wkładają w relacje z klientami, i jak zwłaszcza w tym obecnym czasie wspierają ich. Zgodnie z naszą strategią chcemy patrzeć oczami klientów i dziś jak nigdy takie podejście procentuje – dodaje **Adam Łoziak**.

Czy chciał(a)byś pomocy agenta (przez telefon, czat lub mejl) przy zawarciu lub odnowieniu ubezpieczenia?



Źródło: ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska
Badanie Omnibus, N=1009, kwiecień 2020 r.

Jakie ubezpieczenie chciał(a)byś kupić lub odnowić ze zdalną pomocą agenta (przez telefon, czat lub mejl)





Od początku trwania pandemii UNIQA Polska zachęca klientów do zakupu polis bez wychodzenia z domu. Za pośrednictwem kalkulatorów na [www](http://www.uniqa.pl) lub kontaktując się mejlowo lub telefonicznie z agentem. Decydując się na drugie rozwiązanie, klient otrzymuje od agenta ofertę mejlem lub esemesem. Żeby ją zatwierdzić wystarczy mu dostęp do Internetu. Polisę może zaś opłacić przelewem elektronicznym. Poza tym klient ma możliwość skorzystania z QR kodu na polisie. Taka forma płatności jest szybka i bezpieczna. Ofertowanie elektroniczne dotyczy polis mieszkaniowych, turystycznych, komunikacyjnych i rolnych. Zarówno ubezpieczeń nowych, jak i kontynuowanych.

Dla polis wystawianych w standardowy sposób, dla których nie ma jeszcze ścieżki zdalnej, możliwe jest wystawienie ich i podpisanie przez agenta oraz wysłanie polisy mejlem bez konieczności składania podpisu przez klienta.

UNIQA Polska przewidziała ułatwienia również w ubezpieczeniach korporacyjnych. Polisy wystawiane przez system sprzedażowy oraz polisy obsługiwane w ramach dodatkowych zgód dotyczących oceny ryzyka opatrzone są od razu faksymile. Z kolei w gwarancjach i przetargach korzysta z kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

**Badanie ARC Rynek i Opinia na zlecenie UNIQA Polska. Badanie Omnibus CAWI zrealizowane na próbie reprezentatywnej: N=1009. Próba reprezentatywna pod względem: płci, wieku, wielkości miejscowości, wykształcenia oraz regionu GUS. Zostało zrealizowane w dniach 1-6 kwietnia 2020 r.*

UNIQA Polska

Spółki UNIQA w Polsce koncentrują się na trzech segmentach. Są to UNIQA dla Ciebie, czyli oferta dla klientów indywidualnych, UNIQA dla Biznesu, czyli ubezpieczenia dla dużych firm oraz UNIQA dla Mieszkalnictwa, czyli polisy dla klientów z sektora mieszkalnictwa. Dla tych trzech segmentów ma kompleksową ofertę ubezpieczeń majątkowych, komunikacyjnych i życiowych. UNIQA jest liderem w ubezpieczeniach majątku spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych w Polsce. Ubezpiecza 70 proc. spółdzielni mieszkaniowych i ponad 40 proc. wspólnot mieszkaniowych. Polisy UNIQA można kupić w około 200 placówkach wyłącznych, jak też w multiagencjach oraz u brokerów. UNIQA uzyskała tytuł Instytucji Roku nadany przez niezależny portal MojeBankowanie.pl za rok: 2015, 2016, 2017 i 2018. Pod koniec 2017 r. ubezpieczenie mienia za składką płatną miesięcznie, które dedykowane jest lokatorom spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, po raz trzeci uzyskało certyfikat „Dobra Polisa”. Z kolei w 2018 r. ubezpieczenie na życie Beztroskie Dziecko zostało wyróżnione tytułem Rodzinnej Marki Roku. Inwestorem strategicznym spółek jest europejski holding ubezpieczeniowy o austriackich korzeniach - UNIQA Insurance Group AG.

Więcej informacji: www.uniqa.pl

Grupa UNIQA

Grupa UNIQA należy do czołowych grup ubezpieczeniowych na rynkach w Austrii i Europie Środkowo-Wschodniej. Około 20 tys. pracowników i partnerów wyłącznych obsługuje 10,1 mln klientów. UNIQA jest drugą co do wielkości grupą ubezpieczeniową w Austrii z ok. 21-proc. udziałem w rynku. W 2018 r. Grupa UNIQA zebrała 5,4 mld euro składki. Działa w 18 krajach europejskich. Jest obecna w 15 krajach w regionie Europy Środkowo-Wschodniej: Albanii, Bośni i Hercegowinie, Bułgarii, Chorwacji, Czechach, na Węgrzech, w Kosowie, Macedonii, Czarnogórze, Polsce, Rumunii, Rosji, Serbii, Słowacji oraz na Ukrainie. Do Grupy UNIQA należą również spółki ubezpieczeniowe w Szwajcarii i Liechtensteinie.

Więcej informacji: www.uniqa.com

KONTAKT DLA MEDIÓW:

Katarzyna Ostrowska

rzeczniczka prasowa UNIQA

tel. (+48) 697 770 498

mejl: katarzyna.ostrowska@uniqa.pl

tt @RzecznikUNIQA

tt/instagram/facebook @uniqapolska