



Warszawa, 29.12.2020 r.

Komunikat prasowy

KIGS razem z Allegro wspierają seniorów w zakupach online

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej rozpoczyna współpracę z Allegro, w ramach której uruchomiona została bezpłatna infolinia dla seniorów. Jej celem jest pomoc w zakupach online na najpopularniejszej platformie zakupowej w Polsce.

Użytkownicy internetu powyżej 55. roku życia częściej niż młodszy pokolenie korzystają z porównywarek cenowych, bardziej interesują ich opinie o produktach oraz, co może zaskoczyć, równie często jak cała populacja klientów - internautów (15-75 lat) - robią zakupy online. Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej (KIGS) oraz firma badawcza Kantar zebrali dane na temat aktywności Silversów (osób 55+) w internecie w raporcie "Silverbook 2019". Z raportu wynika też, że Allegro.pl jest drugą najpopularniejszą witryną internetową odwiedzaną przez tę grupę wiekową, zaraz po popularnej wyszukiwarce internetowej. Z kolei z internetu korzysta już 60% osób w wieku 55-64 lat, 36% w wieku 65-69 oraz 16% wśród osób 70+.

KIGS przygląda się tendencjom zakupowym dojrzałych konsumentów i stara się wspierać te obszary, które są lub stają się dla nich ważne w codziennym życiu. Allegro jest niekwestionowanym liderem wśród internetowych platform zakupowych. Seniorzy porównują Allegro do gigantycznej galerii handlowej, gdzie można kupić prawie wszystko. Ważne dla nich są bezpieczeństwo i wygodna w kupowaniu online.

Wsluchając się w potrzeby tej grupy klientów, Allegro rozpoczęło współpracę z KIGS, aby jeszcze lepiej odpowiedzieć na ich potrzeby. Specjalna infolinia dla obecnych i przyszłych klientów (**616 271 777**), **jest praktyczną nawigacją po świecie zakupów na Allegro w czasie rzeczywistym**. Bez wątplenia wydarzenia ostatniego roku postawiły przed podmiotami odpowiedzialnymi społecznie wyzwania związane z włączeniem cyfrowym osób 55+. Kiedy seniorzy jeszcze częściej niż wcześniej, pozostają w domach, zmuszani są do podążania za tym, co się dzieje w cyfrowym świecie. Muszą uczyć się bankowości elektronicznej, zakładają profile zaufane i robią zakupy online. Każda z firm, która odgrywa liczącą się rolę

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej
ul. Wilanowska 14 lok. 51 (Powiśle)
00-422 Warszawa
Numer KRS: 0000524902

Telefon: +48 786 200 301
e-mail: biuro@kigs.org.pl
NIP: 7010443843
Konto: 06 1090 2851 0000 0001 2953 9623

na rynku, nie powinna pozostawiać tej wielomilionowej grupy ludzi bez wsparcia. Wykluczenie konsumenckie z uwagi na wiek (ageizm) niestety często ma miejsce zwłaszcza w cyfrowym świecie. Proste rozwiązania takie jak infolinie, instrukcje, szkolenia online pomagają tysiącom ludzi czuć się bezpieczniej w nowej rzeczywistości.

Seniorzy zgłaszali do naszego Instytutu potrzebę dołączania prostej w obsłudze infolinii do różnych usług w internecie, w tym do zakupów. Chcieli mieć poczucie, że ktoś im pomoże na początku przygody z zakupami online, a także będą wiedzieli, gdzie zadzwonić w razie reklamacji lub pytań o dostawę lub formę płatności. Allegro stoi na czele najpopularniejszych witryn zakupowych wśród starszych konsumentów, a teraz daje dobry przykład innym firmom, jak można wyjść naprzeciw potrzebom starszych konsumentów. To wzór dobrej praktyki rynkowej, a takimi zawsze się trzeba chwalić w środowiskach senioralnych. Właśnie teraz, kiedy galerie handlowe ponownie są zamknięte, seniorzy otrzymują realne wsparcie doradców w sprawnym i bezpiecznym kupowaniu w internecie – mówi Marzena Rudnicka, prezes KIGS.

Spółeczna odpowiedzialność biznesu to nie tylko uczciwe praktyki, ale to reagowanie na zmieniające się otoczenia, na wyzwania, przed jakimi stajemy, kiedy dzieje się coś nowego, co zmienia nasze życie. Świat nigdy wcześniej nie potrzebował tak szybkiego reagowania na zmiany, jak dziś. Ważne jest, aby skupić uwagę na tych, którzy z racji wieku mogą zostać najbardziej narażeni na skutki pandemii. Właśnie teraz seniorzy potrzebują uwagi i wsparcia w szczególny sposób.

Z racji ostatniego wprowadzenia obostrzeń w handlu stacjonarnym, postanowiliśmy ponownie uruchomić dedykowaną infolinię, aby pomóc seniorom w zakupach online. W obecnych okolicznościach jest to najbezpieczniejszy i najwygodniejszy sposób na zaopatrzenie się w potrzebne produkty, również te spożywcze bez wychodzenia z domu. Dzięki doświadczeniu Krajowego Instytutu Gospodarki Senioralnej, możemy jeszcze lepiej dostosować nasze rozwiązania, aby skutecznie docierać do właśnie tej grupy naszych kupujących. Co więcej, aktualnie wszystkim nam brakuje kontaktów z innymi ludźmi, więc jestem przekonana, że seniorzy chętnie skorzystają z tej formy doradztwa podczas zakupów, kiedy wszystkie problemy i wątpliwości będą rozwiązywane od ręki - skomentowała Mirosława Kawala, dyrektor ds. obsługi klienta w Allegro.

Bezpłatna Infolinia Allegro dla Seniora 616 271 777 czynna jest codziennie od 8:00 do 20:00 (z wyjątkiem świąt). Najczęściej zadawane pytania przez seniorów dotyczą: założenia konta na Allegro pomocy przy wyszukiwaniu produktów, zakupie, płatności, wyborze dostawy itp. Aby skorzystać z allegro.pl, trzeba posiadać urządzenie podłączone do internetu (np. komputer lub smartfon) oraz adres email. **Świetnie przygotowani i empatyczni doradcy są w stanie przeprowadzić każdego, niezależnie od wieku, krok po kroku, przez proces kupowania. Od założenia konta do pomocy w złożeniu zamówienia i wyborze formy**

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej
ul. Wilanowska 14 lok. 51 (Powiśle)
00-422 Warszawa
Numer KRS: 0000524902

Telefon: +48 786 200 301
e-mail: biuro@kigs.org.pl
NIP: 7010443843
Konto: 06 1090 2851 0000 0001 2953 9623

dostawy. Ważne jest to, aby pamiętać, że przez infolinię nie kupujemy, a jedynie otrzymamy pomoc i podpowiedź jak możemy kupić na platformie Allegro.

Kontakt dla mediów:

Aleksandra Lewandowska, 733 900 308, aleksandra.lewandowska@kigs.org.pl

Marcin Gruszka, 790 300 020, marcin.gruszka@allegro.pl

Krajowy Instytut Gospodarki Senioralnej
ul. Wilanowska 14 lok. 51 (Powiśle)
00-422 Warszawa
Numer KRS: 0000524902

Telefon: +48 786 200 301
e-mail: biuro@kigs.org.pl
NIP: 7010443843
Konto: 06 1090 2851 0000 0001 2953 9623