



Analiza zbieranych przez Mondial Assistance danych pokazała, że korzystanie z assistance domowego w porównaniu do trzech pierwszych kwartałów 2016 roku wzrosło aż o 14 proc. W pierwszym kwartale 2017 roku nastąpił wzrost o 5 proc., w drugim o 15 proc., a w trzecim o 21 p.p.

*- Sytuacja ta potwierdza pozytywny trend, który obserwujemy od kilku lat. Wśród Polaków wzrasta popularność assistance. Coraz więcej osób korzysta z usług pomocowych. W przypadku awarii sprzętu RTV/AGD, usterce instalacji energetycznej lub problemów z nie działającym zamkiem w mieszkaniu lub aucie szybka interwencja to jeden telefon do naszego Centrum Operacyjnego. Tempo naszego życia jest bardzo intensywne dlatego w nagłych sytuacjach z prośbą o pomoc zwracamy się do fachowca. Dzięki temu zaoszczędzamy czas, a pomoc otrzymujemy bardzo sprawnie - mówi Piotr Ruszowski, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.*

#### **Gdzie znajdziemy assistance domowe**

Polisę zawierającą assistance domowe, które zapewni natychmiastową pomoc np. w przypadku awarii w mieszkaniu można kupić u agenta. Często jest ono również dołączane do produktów ubezpieczeniowo-finansowych takich jak karty kredytowe, rachunki bankowe oraz umów np. z firmami dostarczającymi energię.

*- Od sześciu lat obserwujemy potrzeby klientów w zakresie assistance dołączanego do produktów ubezpieczeniowo-finansowych. Nasze badanie Rynek usług assistance widziany oczami klientów pokazuje, że usługi pomocowe, w tym assistance domowe, stały się instrumentem lojalizującym, podnoszącym atrakcyjność produktu bankowego i zachęcającym do wybrania oferty, która go zawiera. Badania rynkowe podkreślają, że klienci, którzy skorzystali z usług assistance wysoce je sobie cenią. Aż w 94 proc. przypadków są usługą pomocową usatysfakcjonowani. Zapewnienie klientom, nie tylko banków, dodatkowych, szerokich usług assistance bezpośrednio wpływa na wizerunek firmy i w szybki sposób buduje oraz umacnia ich lojalność. Zdecydowana większość posiadaczy assistance zauważa atrakcyjność tych usług, jako elementu, który dołączony jest do różnorodnych produktów – mówi Piotr Ruszowski.*

#### **Kiedy najczęściej korzystamy z assistance domowego**

Nasi klienci najczęściej potrzebują pomocy przy awarii RTV/AGD (70 proc.), zalaniu (22 proc.) oraz awarii komputera (5 proc.).

*- Należy pamiętać, że pakiety assistance różnią się zakresem oferowanych usług, limitami kwot na poszczególne rodzaje usług, ilością interwencji, które zapewnia ubezpieczyciel oraz sumą ubezpieczenia na wszystkie oferowane usługi. Warianty podstawowe zazwyczaj zawierają usługi związane z pomocą przy awarii RTV/AGD, PC oraz pomocą w domu w przypadku wystąpienia szkody powstałej wskutek zdarzeń losowych. W pakietach rozszerzonych znaleźć można np. dostęp do infolinii prawnej, organizację wizyty projektanta wnętrz, a w przypadkach gdy klient nie może mieszkać w*

*miejsu swojego zamieszkania organizację i pokrycie kosztów zakwaterowania w hotelu – dodaje Piotr Ruszowski.*

---

*Grupa Mondial Assistance: interwencja co 2 sekundy w każdym miejscu świata*

*Jesteśmy międzynarodowym liderem rynku assistance, ubezpieczeń turystycznych i osobistej opieki. Z usług Grupy, świadczonych na wszystkich kontynentach, korzysta 250 milionów ludzi, tj. 4% światowej populacji. To część naszego know-how, które uzupełnia doświadczenie z 10 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces wielu znanych Ci firm – również tych największych.*

[www.mondial-assistance.com](http://www.mondial-assistance.com)

**Mondial Assistance**

[press box](#)