



Z badania przeprowadzonego przez Mondial Assistance wynika [1], że w 2017 roku ponad 2,5 mln, czyli aż 14 proc. zdarzeń losowych dotyczyło awarii domowych. Były to najczęstsze usterki, które przytrafiały się Polakom. Statystyki dobrze oddają potencjał usług assistance domowego w Polsce.

*- Wykorzystywanie assistance domowego rośnie z roku na rok. Na przestrzeni ostatnich czterech lat o ponad 33 proc. wzrosła liczba osób, które skorzystały z tego rodzaju usługi. Z naszych danych wynika, że w 2017 roku 21 proc. osób podczas awarii w domu sięgnęło po pomoc fachowca, którego ma w ramach pakietu assistance dołączonego do produktu ubezpieczeniowego czy bankowego - mówi **Piotr Ruszowski**, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.*

#### **Najczęstsze awarie sprzętu RTV i AGD**

Największym powodem wśród osób posiadających assistance domowe cieszą się usługi specjalistów naprawiających sprzęt gospodarstwa domowego, radiowo-telewizyjny i komputerowy. Naprawa taka może odbyć się na miejscu lub w serwisie. Asystor gwarantuje również transport popsutych urządzeń do serwisu i z powrotem do domu klienta.

*- W 2017 roku najwięcej osób dzwoniących do naszego Centrum Operacyjnego potrzebowało pomocy w związku z awarią RTV/AGD (69 proc. zgłoszeń), zalaniem (22 proc.) oraz awarią komputera (5 proc.). W razie potrzeby, np. wystąpienia pożaru w ramach usług assistance domowego można liczyć również na zabezpieczenie mieszkania i mienia, jego transport oraz tymczasowe zakwaterowanie – dodaje Piotr Ruszowski.*

#### **Kompleksowe pakiety**

Zakres oferowanych usług assistance domowego jest systematycznie powiększany. Należy pamiętać, że assistance domowe to również pomoc ekipy sprzątającej po awarii lub szkodzie, a także rezerwacji stolika w restauracji czy biletów do teatru (Concierge).

*- Assistance domowe to także pomoc w sytuacji kryzysowej w organizacji codziennych czynnościach takich jak organizacja opieki nad dziećmi, organizacja opieki nad osobami po hospitalizacji, starszymi i niesamodzielnymi, a także zwierzętami domowymi – mówi Piotr Ruszowski.*

Pakiety assistance domowego tworzone są w odpowiedzi na zapotrzebowanie klientów, którzy w momencie awarii lub nieszczęśliwego wypadku w domu oczekują wsparcia, takiego jak pokrycie kosztów oraz umówienie interwencji różnych specjalistów, np. hydraulika, elektryka, ślusarza w trybie assistance, czyli 7 dni w tygodniu, przez całą dobę.

*[1] Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Mondial Assistance przez Ipsos Polska w dniach 9.01. – 11.02.2018 roku. Metoda realizacji badania to wywiady ilościowe przeprowadzone techniką CATI. Uwzględniono ogólnopolską*

**newss.pl**

Assistance domowe z największym potencjałem

---

*próbę miejską reprezentatywną ze względu na płeć, wiek i wielkość miejscowości (N = 1700). Badanie zrealizowano siódmy raz z rzędu według tych samych parametrów badawczych, będące źródłem wiedzy na temat trendów i tendencji dla usług assistance na rynku finansowym.*

**Mondial Assistance**

[press box](#)