

USŁUGI ASSISTANCE W 2018 ROKU



2,3 mln użytkowników w 2018 r.



2 mln interwencji assistance
na rzecz klientów
ubezpieczeniowych



74% najbardziej
ceni assistance
samochodowe

Źródło: Badanie „Rynek usług assistance widziany oczami klientów” zrealizowane przez Ipsos Polska w dn. 2 I – 1 II 2019 roku na zlecenie Mondial Assistance, N = 1700.
Baza: Posiadacze usług ubezpieczeniowo – finansowych, osoby które udzieliły odpowiedzi innej niż „nie wiem”, „żadne”.

Po raz ósmy opublikowano wyniki badania Rynek usług assistance widziany oczami klientów zrealizowanego przez Ipsos na zlecenie Mondial Assistance.

Z badania wynika, że 81 proc. (wzrost o 5 p.p. w porównaniu do 2017 roku) posiadaczy usług finansowo-ubezpieczeniowych jest świadoma czym są usługi assistance.

Celem przeprowadzonego badania był monitoring świadomości i potrzeb klientów w zakresie assistance. Sprawdzone sposoby rozumienia tych usług przez klientów, określono najbardziej pożądane rodzaje świadczeń. Zbadano również, czy dołączenie assistance do produktu finansowego czyni go bardziej atrakcyjnym. Podczas badania sprawdzono też w ramach jakich produktów finansowych klienci najczęściej wykorzystują pakiety assistance.

Znaczny wzrost świadomości

Z 17,7 mln osób posiadających usługi finansowo-ubezpieczeniowe aż 14,3 mln deklaruje, że rozumie czym one są. W stosunku do 2017 roku ich liczba wzrosła o 603 tys. osób.

- Utrzymuje się zaobserwowany w poprzednich badaniach trend pokazujący, że wzrasta popularność usług assistance oraz, że Polacy szeroko patrzą na te usługi. Rozumienie assistance jako szeroko pojętych usług

pomocowych/ratunkowych wynosi 44 proc. (wzrost o 3 p.p.), jako usług ubezpieczeniowych/usług dodatkowych 42 proc., samochodowych/komunikacyjnych 22 proc. (spadek o 8 p.p.) – wyniki badania komentuje **Tomasz Frączek**, prezes Mondial Assistance.

Liderem assistance samochodowe, coraz wyżej cenione assistance domowe

W 2018 roku największą wartość dla Polaków miało assistance samochodowe/komunikacyjne np. holowanie, pomoc przy zepsutym samochodzie (74 proc., spadek o 8 p.p.). Na drugim miejscu znalazło się assistance medyczne np. domowa wizyta lekarska czy rehabilitacja (73 proc., spadek o 12 p.p.), na trzecim turystyczne/podróżne czyli organizacja leczenia za granicą po wypadku lub chorobie (65 proc., spadek o 3 p.p.).

- Wśród badanych osób 57 proc. wskazało assistance domowe jako to o największej wartości. To wzrost aż o 10 p.p. w porównaniu do 2017 roku. Niezmiennie cieszy nas fakt, że Polacy coraz lepiej widzą, jak wartościowe w rozwiązywaniu domowych awarii, może być assistance. Ten rodzaj usług, może nie jest jeszcze tak popularny, jak assistance dla samochodu, ale z roku na rok coraz więcej Polaków zaczyna dostrzegać te usługi i je cenić – dodaje Tomasz Frączek.

Respondenci najbardziej obawiają się sytuacji związanych ze zdrowiem jednak w 2018 roku ponad połowa badanych nie doświadczyła żadnych nieprzychylnych zdarzeń. Jeśli już do takich doszło to najczęściej była to awaria w domu (18 proc., wzrost o 4 p.p.), awaria samochodu (17 proc., wzrost o 5 p.p.) nagłe zachorowanie w kraju (12 proc., spadek o 2 p.p.).

Korzystanie z usług assistance

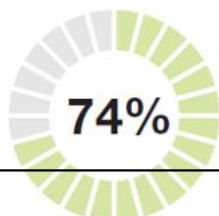
Najczęściej z usług assistance korzystano w ramach produktów ubezpieczeniowych (45 proc.), bankowych (11 proc.). Skorzystanie z usług assistance w ramach posiadanych produktów ubezpieczeniowych i bankowych wynosi 44 proc.

- Osoby posiadające usługi pomocowe w ramach produktów bankowych i ubezpieczeniowych korzystają z nich chętnie. W 2018 roku Polak posiadający assistance w ramach produktów bankowych skorzystał z niego 2,7 razy, a posiadający assistance w ramach produktów ubezpieczeniowych 2,4 razy – dodaje Piotr Ruszowski, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.

Co szósty respondent uważa, że ubezpieczenia mają pozytywny wpływ na ludzi, gospodarkę i że podnoszą poziom bezpieczeństwa (61 proc., spadek o 5 p.p.).

Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Mondial Assistance przez Ipsos Polska w dniach 2.01. – 1.02.2019 roku. Metoda realizacji badania to wywiady ilościowe przeprowadzone techniką CATI. Uwzględniono ogólnopolską próbę reprezentatywną ze względu na płeć, wiek, województwo i wielkość miejscowości (N = 1700). Badanie zrealizowano ósmy raz z rzędu według tych samych parametrów badawczych, będące źródłem wiedzy na temat trendów i tendencji dla usług assistance na rynku finansowym.

Proszę wskazać trzy usługi assistance, które mają dla Pana(i) największą wartość?



**ASSISTANCE
SAMOCHODOWE**



newss.pl

81 proc. Polaków zna i rozumie usługi assistance

Mondial Assistance

[press box](#)