



Z badania przeprowadzonego przez Mondial Assistance wynika [1], że w 2018 roku największy wzrost wartości usług assistance nastąpił w obszarze assistance domowego. 57 proc. badanych wskazało, że assistance domowe ma dla nich największą wartość.

*- Nasze statystyki dobrze oddają potencjał usług assistance. W ciągu ostatnich 5 lat o 54 proc. wzrosła ilość osób, które skorzystały z tego typu usług. Pokazuje to, że wykorzystywanie assistance domowego rośnie w bardzo szybkim tempie. Trend wzrostowy jest tutaj bardzo wyraźny. W 2018 roku aż 18 proc. nieprzychylnych zdarzeń losowych dotyczyła awarii w domu. To wzrost aż o 4 p.p. w porównaniu do 2017 roku – mówi **Piotr Ruszowski**, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.*

Niezbędny fachowiec

W przypadku awarii w domu 27 proc. Polaków skorzystało z usług fachowca, którego ma w zakresie ubezpieczenia, 21 proc. z tego, z którego usług zawsze korzysta, a 12 proc. z samodzielnie znalezionej w internecie.

- Na uwagę zasługuje fakt, że osoby, które posiadają usługi pomocowe w ramach produktów bankowych i ubezpieczeniowych korzystają z nich bardzo chętnie. W 2018 roku posiadacze assistance w ramach produktów bankowych skorzystali z nich 2,7 razy, a w ramach produktów ubezpieczeniowych 2,4 razy. Badania rynkowe pokazują, że klienci, którzy skorzystali z usług assistance bardzo je sobie cenią i są z tych usług usatysfakcjonowani. Zapewnienie klientom, nie tylko banków, dodatkowych usług assistance bezpośrednio wpływa na wizerunek firmy i buduje lojalność klientów – mówi Piotr Ruszowski.

Najczęstsze awarie sprzętu RTV i AGD

Największym powodzeniem 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.

- W 2018 roku najwięcej osób dzwoniących do naszego Centrum Operacyjnego potrzebowało pomocy przy naprawie urządzenia RTV/AGD lub PC (55 proc.), pomocy hydraulika (35 proc.), elektryka (6 proc.) oraz dekarza lub szklarza (po 2 proc.). Pamiętajmy jednak, że zakres oferowanych usług assistance domowego jest systematycznie powiększany. Pakiety assistance domowego będą ewoluowały tak jak rynek mieszkaniowy. 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 w trybie assistance, czyli 7 dni w tygodniu, przez całą dobę. Home assistance wkrótce stanie się kompleksową usługą i pozwoli osobie, która posiada ubezpieczenie mieszkania nie tylko naprawić sprzęt ale też zrobić po awarii np. duży remont – dodaje Piotr Ruszowski.

[1] 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.

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 ponad 10 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces wielu znanych Ci firm – również tych największych.

www.mondial-assistance.pl

Mondial Assistance

[press box](#)