



Panująca przez ostatnie tygodnie sytuacja w Polsce i Europie nie skłaniała Polaków do wyjazdów samochodem, wizyt lekarskich czy kontaktu z innymi ludźmi. Jak pokazują dane zebrane przez Mondial Assistance, dotyczące wezwań assistance samochodowego, miniony miesiąc (10.03.-10.04.) pokazał, że Polacy mniej korzystają z samochodów. Pracownicy Centrum Operacyjnego Mondial Assistance odebrali niespełna 50 proc. mniej telefonów z prośbą o pomoc od kierowców korzystających z assistance samochodowego poza granicami kraju i o 30 proc. mniej w Polsce, niż w analogicznym czasie rok wcześniej. Korzystanie z assistance medycznego na terenie Polski spadło o 34 proc., a z assistance domowego o 30 proc., choć ten ostatni serwis jest w bieżącym okresie jedną z najpopularniejszych usług pomocowych.

*- Nastąpił ogromny spadek ruchu drogowego, nie tylko na terenie kraju ale i w całej Europie, co wprost przełożyło się na mniejszą ilość wezwań assistance dla samochodów. Pracownicy Centrum Operacyjnego odbierają o kilkadziesiąt procent mniej telefonów z prośbą o pomoc. Szczególnie widoczne było to w święta Wielkanocne, kiedy to ilość wezwań w Polsce spadła aż o 73 proc., a poza granicami kraju o 79 proc. – mówi **Piotr Ruszowski**, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.*

Sytuacja assistance motoryzacyjnego w Europie

Poza granicami Polski najczęściej z pomocy assistance korzystaliśmy w Niemczech (47 proc., spadek o 48 p.p.), na Ukrainie (14 proc., wzrost o 110 p.p.) oraz we Francji (8 proc., spadek o 60 p.p.). Ogromny spadek zapotrzebowania na usługi assistance nastąpił we Włoszech (o 96 p.p.), w Hiszpanii (o 82 p.p.) oraz na Słowacji (81 p.p.).

Assistance motoryzacyjne w Polsce

*- W czasie od 10 marca do 10 kwietnia 2020 roku nastąpił spadek wezwań assistance samochodowego o 30 procent. Najczęściej pomoc potrzebna była w województwie mazowieckim (20 proc.), śląskim (10 proc.), dolnośląskim oraz małopolskim (po 8 proc.) oraz wielkopolskim (7 proc.). – mówi **Piotr Ruszowski**.*

W porównaniu do 2019 roku, w trakcie Wielkanocy, zapotrzebowanie na usługi pomocowe zmniejszyło się o 73 p.p. Najwięcej wezwań było z województwa mazowieckiego, śląskiego oraz dolnośląskiego. Najmniej z opolskiego, lubelskiego oraz podlaskiego.

Assistance medyczne w Polsce

Podczas ostatniego miesiąca najczęściej potrzebna była pomoc assistance w wyniku nagłego zachorowania (68 proc. zgłoszeń z terenu Polski) oraz wypadku (28 proc.). Większość osób potrzebujących pomocy assistance zwracała się z prośbą o pomoc w zorganizowaniu telekonsultacji medycznej (wzrost o 1430 p.p.), zakup leków w ramach polisy

(spadek o 41 p.p.) oraz wizyty lekarskiej (spadek o 43 p.p.).

- Z tygodnia na tydzień zauważamy, że największym wyzwaniem stają się domowe wizyty lekarskie, gdyż zaczyna brakować lekarzy. Wielu z nich musi pozostać na kwarantannie, co pokazuje jak ważna jest akcja #NieKłamMedyka. Na szczęście telekonsultacje działają sprawnie i nasi klienci chętnie z nich korzystają. Wizyty w placówkach odbywają się bez zakłóceń. Wyjątkiem są zabiegi rehabilitacyjne, których świadczenie zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 31 marca 2020 r. zostało wstrzymane. – dodaje Piotr Ruszowski.

Assistance domowe

- Podczas ostatniego miesiąca zaobserwowaliśmy, że pomimo spadku wezwań assistance domowego zainteresowanie taką pomocą jest większe niż assistance medycznym. Wszystkie serwisy są w miarę dostępności naszych techników realizowane przez nich na bieżąco. – dodaje Piotr Ruszowski.

Gdybyśmy mieli krótko podsumować ostatni miesiąc – można zauważyć dwa istotne trendy. Po pierwsze nastąpił znaczący wzrost wykorzystania usług telemedycznych, które w naturalny sposób wpisują się w czas izolacji, dostarczając klientom serwis zgodnie z ich potrzebami bez konieczności wychodzenia z domu. Po drugie wyraźnie widać, że klienci bez względu na sytuację sięgają po, a co za tym idzie, coraz bardziej będą doceniać, usługi z zakresu assistance domowego.

- Możemy śmiało zaryzykować twierdzenie, że telemedycyna jest absolutnym wygranym aktualnej sytuacji – już wkrótce będzie to standardowy serwis, po który chętnie będą sięgać klienci. – komentuje 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 ponad 20 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces wielu znanych Ci firm – również tych największych.

Mondial Assistance

[press box](#)