



Po raz siódmy opublikowano wyniki badania Rynek usług assistance widziany oczami klientów zrealizowanego przez Ipsos na zlecenie Mondial Assistance. Jak wynika z badania 76 proc. (wzrost o 9 p.p.) posiadaczy usług finansowo-ubezpieczeniowych jest świadomych czym są usługi assistance. Najbardziej pożądaną formą pomocy jest assistance medyczne.

Celem przeprowadzonego badania był monitoring świadomości i potrzeb klientów w zakresie assistance. Sprawdzone sposoby rozumienia tych usług przez klientów, określono najbardziej pożądaną 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.

Rośnie świadomość

Liczba badanych osób, która deklaruje, że rozumie czym są usługi assistance wynosi ponad 13,6 mln i wzrosła aż o 1,1 mln w stosunku do wyniku z 2016 roku.

*- Po raz kolejny widać zaobserwowany w poprzednich latach badania trend, że Polacy szeroko patrzą na usługi assistance. Rozumieją czym one są oraz dostrzegają ich różnorodność. W świadomości Polaków assistance to usługi ubezpieczeniowe/usługi dodatkowe (42 proc., wzrost o 2 p.p.), usługi pomocowe/ratunkowe (41 proc., spadek o 8 p.p.) oraz usługi samochodowe/komunikacyjne (30 proc., spadek o 4 p.p.) – wyniki badania komentuje **Tomasz Frączek**, prezes Mondial Assistance.*

Assistance to wygoda, która uzależnia

Najczęściej z usług assistance korzystano w ramach produktów ubezpieczeniowych (51 proc.), bankowych (18 proc.). Natomiast bardzo wyraźnie wzrosło wykorzystanie świadczeń asystenckich wśród tych, którzy w ciągu roku skorzystali z assistance dodawanego przez banki i przez ubezpieczycieli – wzrost o ponad 151 tysięcy osób.

– W minionym roku 93 proc. mieszkańców miało posiadano jakiś produkt finansowy (ubezpieczeniowy lub bankowy). Na uwagę zasługuje fakt, że osoby, które dzięki posiadanemu produktowi mają dostęp do usług pomocowych, korzystają z nich coraz chętniej. Średnia częstość wykorzystania usług pomocowych dla klientów bankowych wyniosła ponad 3 interwencje. Może to świadczyć o bardzo dobrych dotychczasowych doświadczeniach – dodaje Tomasz Frączek.

Assistance medyczne najbardziej atrakcyjne

W 2017 roku największą wartość dla Polaków miało assistance medyczne, np. domowa wizyta lekarska (85 proc., wzrost o 5 p.p.). Na drugim miejscu znalazło się samochodowe, np. holowanie, pomoc przy zepsutym samochodzie (82 proc. spadek o 2 p.p.), a na trzecim turystyczne/podróżne, np. wizyta lekarska za granicą lub zgubiony bagaż (68 proc., wzrost o 2 p.p.).

– Usługi assistance o największej wartości według płci to wśród kobiet assistance medyczne (84 proc.), a wśród mężczyzn samochodowe (88 proc.). Badani wskazują, że w ramach posiadanego ubezpieczenia najchętniej skorzystaliby z dostępu do badań specjalistycznych, np. tomografii (64 proc.), domowej wizyty lekarza (58 proc.), rehabilitacji po wypadku lub chorobie (56 proc.), a także z usługi holowania pojazdu (49 proc.). Postrzeganie wartości poszczególnych usług assistance różni się w zależności od płci jednak obie grupy zdecydowanie twierdzą, że są to usługi przydatne dla każdego (83 proc. kobiet i 77 proc. mężczyzn) oraz ważne dla osób zapracowanych (80 proc. kobiet oraz 67 proc. mężczyzn) – mówi Tomasz Frączek.

Wśród badanych osób największe obawy wzbudza utrata zdrowia w wyniku poważnej choroby (75 proc.) jak i wypadku (73 proc.). Mimo, że respondenci najbardziej obawiają się sytuacji związanych ze zdrowiem zdarzenia te występują dość rzadko. W 2017 roku najczęściej dochodziło do awarii domowych. Aż 14 proc. (ponad 2,5 mln) zdarzeń losowych dotyczyło właśnie awarii w domu. Oznacza to, że ten rodzaj usług będzie coraz bardziej pożądanym.

Pozytywny wpływ na gospodarkę

W tegorocznym badaniu respondentom zadano pytanie dotyczące tego jaki wpływ na ludzi i gospodarkę mają ubezpieczenia. 66 proc. czyli około 12 mln Polaków stwierdziło, że pozytywny.

– Każdego przedstawiciela branży ubezpieczeniowej ucieszy fakt, że Polacy widzą pozytywny wpływ ubezpieczeń na gospodarkę i na poziom bezpieczeństwa. Dziesiątki miliardów wypłat w ramach odszkodowań i innych świadczeń jest zauważalne dla statystycznego Polaka – mówi Tomasz Frączek.

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 próbkę 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. [LINK](#) do badania (pdf) : http://newss.pl/images/2018/Ipsos_Mondial_Assistance.pdf

Mondial Assistance

[press box](#)