



Z badania przeprowadzonego przez Mondial Assistance wynika [1], że w 2019 roku największy wzrost wartości usług assistance nastąpił w obszarze assistance domowego. 64 proc. badanych wskazało, że assistance domowe ma dla nich największą wartość. To wzrost aż o 7 p.p. w porównaniu do poprzedniej edycji badania.

*- Nasze statystyki potwierdzają trend z badania i dobrze oddają potencjał usług assistance domowego. Analizując dane z kwietnia widać, że pomimo spadku wezwań assistance we wszystkich sektorach, zainteresowanie assistance domowym jest większe niż assistance medycznym. Wszystkie serwisy realizujemy na bieżąco. W minionym miesiącu 92 proc. próśb o pomoc związanych było z awarią RTV/AGD, a 6 proc. dotyczyło awarii PC. – mówi **Piotr Ruszowski**, dyrektor sprzedaży i marketingu w Mondial Assistance.*

W porównaniu z zeszłorocznym badaniem „Rynek usług assistance widziany oczami klientów” można zauważyć istotny wzrost związany z obawą respondentów o awarię sprzętów RTV/AGD (54 proc., wzrost o 7 p.p.).

Rozwój assistance domowego

Zakres oferowanych usług assistance domowego jest systematycznie powiększany. Pakiety assistance domowego ewoluują z roku na rok. 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.

- Assistance domowe staje się bardzo kompleksową usługą. Zwiększają się sumy ubezpieczeniowe, zakres napraw oraz liczba sprzętów objętych ochroną. W typowym roku, aż 31 procent osób korzysta z usług fachowca, takiego jak hydraulik czy elektryk. W ostatnich miesiącach jednak, szczególnie popularne były naprawy sprzętów gospodarstwa domowego i sprzętu komputerowego. Nie jest to nic zaskakującego, zważywszy na lockdown, pracę zdalną i miliony Polaków, którzy niemal z dnia na dzień, większość czasu zmuszeni byli spędzać w domach i mieszkaniach. – dodaje Piotr Ruszowski.

Najważniejsze bezpieczeństwo

Fachowcy mający kontakt z klientami zachowują wszystkie środki ostrożności mające na celu zminimalizować ryzyko przeniesienia choroby droga kropelkową.

*- Podczas naszej codziennej pracy pamiętamy przede wszystkim o zdrowiu i bezpieczeństwie. Często myjemy ręce, używamy żeli i płynów dezynfekujących oraz korzystamy ze środków ochrony osobistej. Zwracamy uwagę aby nie dotykać rękami twarzy. Nosimy przyłbice lub maseczki. Pamiętamy również o zachowaniu bezpiecznego dystansu między sobą a klientem. – mówi **Konrad Budziak**, usługodawca Mondial Assistance.*

[1] Badanie zostało zrealizowane na zlecenie Mondial Assistance przez Ipsos Polska w dniach 17.01. – 19.02.2020 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 dziewiąty raz z rzędu według tych samych parametrów badawczych i jest ono 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 20 lat istnienia w Polsce. Od lat pracujemy na sukces wielu znanych Ci firm – również tych największych.

Mondial Assistance

[press box](#)