**Polacy rekordowo często korzystali z usług assistance**

* Rośnie liczba osób korzystających ze wsparcia assistance – w 2021 r. było to już rekordowe 3,14 mln osób. To trzy razy więcej niż 10 lat temu!
* W 2012 r. 47% Polaków nie miało świadomości czym jest assistance. Dziś to 25% badanych.
* Coraz więcej osób postrzega assistance jako kompleksowe usługi ratunkowe lub pomocowe np. związane ze zdrowiem, a nie tylko w kontekście problemów z autem.

W 2021 r. z usług assistance skorzystała rekordowa liczba 3,14 mln Polaków – wynika z badania przeprowadzonego przez ISPOS na zlecenie Mondial Assistance. To osoby, które w tym okresie przynajmniej raz skorzystały z takiej usługi oferowanej przy produktach finansowo-ubezpieczeniowych.

- *To kolejny rok w którym badania pokazują konsekwentny wzrost liczby osób, które mogły osobiście przekonać się o użyteczności usług assistance. Jeszcze trzy lata temu, takich osób było około 2,31 mln* – mówi **Kinga Traczyk z IPSOS**.

To oznacza, że w perspektywie zaledwie 36 miesięcy świadomość i zainteresowanie tego typu wsparciem zwiększyły się na tyle, że w 2021 r. zdecydowało się z niego skorzystać aż o 830 tys. osób więcej. Widać więc, że pandemia i związana z nią mniejsza mobilność Polaków nie wpłynęła negatywnie na korzystanie z usług assistance. W 2021 r. zdecydowanie najwięcej zdarzeń losowych wymagających pomocy dotyczyło awarii samochodu – 18%, czy awarii w domu – 15%. Zaś 10% zgłoszeń odnosiło się do nagłego zachorowania w kraju.

**Dekada zmian w rozumieniu assistance**

Jeśli cofniemy się do badania z 2012 r. to zobaczymy, że w ciągu 10 lat liczba osób, które skorzystały z usług assistance wzrosła ponad trzykrotnie. Wówczas skorzystanie przynajmniej raz z pomocy zadeklarowało około 970 tys. osób. Wzrosła też świadomość istnienia takiej usług. W 2012 r. na pytanie – czym są usługi assistance? – aż 47% osób odpowiedziało „nie wiem”. Dziś takiej odpowiedzi udzieliło 25% klientów.

- *Ta tendencja jest efektem pracy wielu podmiotów między innymi ubezpieczycieli i banków – w edukowaniu klientów względem korzystania z tych rozwiązań. Sami zainteresowani także dostrzegają coraz szersze spektrum usług assistance, na których mogą polegać i chętnie decydują się na ich wykorzystanie, co potwierdzają nasze cykliczne badania –* mówi**Piotr Ruszowski, prezes Mondial Assistance**

W perspektywie ostatniego dziesięciolecia odpowiedzi typu, że assistance to „jakiś angielski bank” przeszły w niepamięć. Klienci z coraz większą świadomością podchodzą do assistance, co ma również swoje odzwierciedlenia w zakresie zainteresowania takimi usługami.

- *Zmienia się nie tylko ogólny poziom wiedzy na temat assistance, ale również postrzeganie rozwiązań tego typu i chęć korzystania z nich. Nasz raport z 2012 r. wyraźnie wskazywał, że 47% Polaków assistance kojarzy przede wszystkim ze wsparciem w razie problemów z samochodem, zaś obecnie ponad połowa klientów postrzega assistance szerzej – jako usługi pomocowe lub ratunkowe. To także duża zmiana, która pokazuje istotę takich usług i zakres, w ramach którego klienci chcą otrzymywać pomoc* – dodaje **Piotr Ruszowski.**

**Już nie tylko pomoc samochodowa… - trendy usług assistance**

Wśród najbardziej atrakcyjnych serwisów assistance w 2021 r. znalazły się m.in. rehabilitacja po wypadku lub chorobie (68%) i dostęp do specjalistycznych badań (65%). Oznacza to, że kwestie zdrowotne wybijają się ponad dobra materialne w zakresie wsparcia ze strony usług assistance. Nieco niżej została oceniona atrakcyjność usług pomocowych związanych z samochodami. Usługi pojazdu zastępczego oraz holowania aut uzyskały po 62% wskazań. W obu serwisach jest to wzrost wielkości o około 5 p.p. w stosunku do 2020 r.

*- Badania, które przeprowadziliśmy wskazują, że szeroki wachlarz wsparcia dla Polaków w trudnych momentach – wypadkach komunikacyjnych, problemach zdrowotnych, problemach na wakacjach, czy domowych awariach - jest coraz bardziej doceniany i pożądany. Klienci coraz chętniej sięgają po wygodne rozwiązania assistance.. To duża zmiana, która z roku na rok będzie postępowała i rozwijała zakres oferowanych usług pomocowych* – przewiduje **Piotr Ruszowski.**