

## Ubezpieczenia Koszty w górę, zyski później Atak zimy zmobilizował branżę usług **assistance**

– Na początku tego tygodnia odebraliśmy około trzy razy więcej zgłoszeń niż zwykle o tej porze roku – mówi Ryszard Grzelak, prezes **Europ Assistance**. Przedstawiciele innych firm **assistance** potwierdzają, że telefony dzwoniły i wciąż dzwonią niemal bezustannie. Powód? Atak zimy. Prośby o pomoc najczęściej dotyczą unieruchomienia pojazdu.

– Wiem, że branża z niecierpliwością czeka na najbliższą noc i kolejne dni. Ma być duży mróz. To spowoduje kolejną lawinę zgłoszeń dotyczących problemów z uruchomieniem aut – mówi Grzelak.

Czy sroga zima oznacza zyski, czy straty dla firm **assistance**? – Koszty prowadzenia działalności operacyjnej w takich warunkach zdecydowanie rosną – przyznaje Liliana Tytz z Inter Partner **Assistance**.

– Przed tegoroczną zimą zwiększyliśmy zatrudnienie o około 30–40 proc. Ubiegłoroczna dała się mocno we znaki, chcieliśmy być lepiej przygotowani, by szybciej realizować zlecenia dzwoniących osób – zdradza Grzelak.

Te wydatki zaprocentują jednak firmom **assistance** w przyszłości. – Nasze przychody zależą od liczby zgłoszonych szkód. Tymczasem według naszych badań po ubiegłorocznej zimie zwiększyło się zainteresowanie Polaków usługami asystenckimi. W tym roku na zimie powinniśmy więc zarobić więcej – mówi prezes **Europ Assistance**.

W I półroczu firma **Europ Assistance** zanotowała 20 mln zł przychodów z działalności serwisowej, tyle samo co w całym 2008 r. i o 21 proc. więcej niż w analogicznym okresie 2009 r. Na podstawie danych Komisji Nadzoru Finansowego wartość rynku usług asystenckich w I półroczu można szacować na około 80 mln zł. W całym roku powinna być dwa razy wyższa.

Według wyników badań **Europ Assistance** zrealizowanych w marcu 2010 r. 27 proc. Polaków posiada ubezpieczenie **assistance**, co czwarty zaś badany z tej grupy faktycznie dotychczas korzystał z tej pomocy.

Najbardziej popularną usługą jest **assistance** komunikacyjne (82,6 proc. ankietowanych do tej pory z niej korzystało). Pomoc medyczną wskazało 16,7 proc. badanych. Z **assistance** domowego (ślusarz, elektryk, hydraulik) skorzystało 8 proc. respondentów, a z pomocy w podróży 5 proc.

Produkty komunikacyjnego **assistance** najczęściej dodawane są do polis OC i AC. Oprócz IPA (należącego do grupy Axa) i **Europ Assistance** (Generali) oferuje je jeszcze Mondial **Assistance** (Allianz), SOS PZMOT i spółka PZU Pomoc.

Na polskim rynku działają też Pol-**Assistance** (spółka serwisowa Gras Savoye; oferuje usługi pomocy prawnej, technicznej, medycznej) i Coris Varsovie (**assistance** medyczne, prawne, domowe).

PRO