

DOSSIER DE PRENSA Septiembre de 2007

HISTORIA DE EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance fue fundada en 1963 por Pierre Desnos, quien inventó el concepto de la "Asistencia en Viaje" después de la experiencia sufrida por dos amigos que tuvieron un accidente mientras se encontraban de viaje en el extranjero. Por aquel entonces ninguna organización prestaba ayuda y socorro a los viajeros.

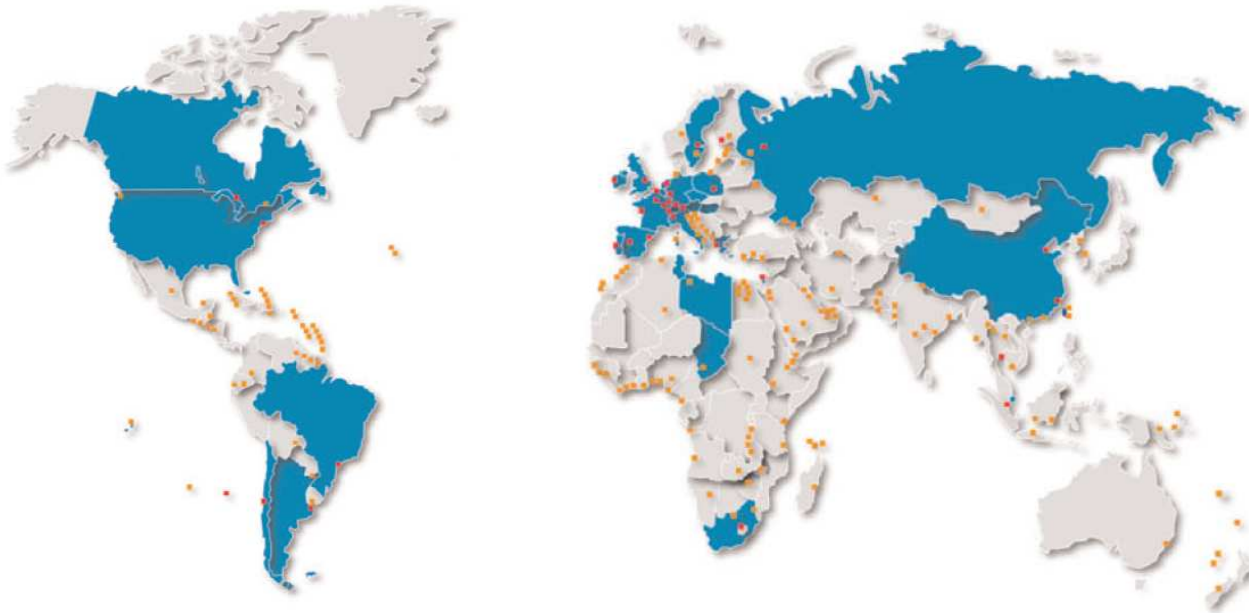
El concepto original de Desnos contemplaba únicamente las situaciones de emergencia, ofreciendo de forma inmediata ayuda eficaz a cualquier viajero en cualquier parte del mundo. Su idea ha evolucionado desde entonces, ampliando su cartera de servicios hasta ofrecer la extensa gama de productos y servicios que conocemos hoy, tanto para viaje como para nuestro propio hogar.

Europ Assistance ofrece soluciones adaptadas a particulares, colectivos y empresas, proporcionando la ayuda necesaria cuando surgen los imprevistos.

Europ Assistance cuenta con el respaldo de accionistas de la solvencia y el prestigio internacional del Grupo Generali, propietario del 99 % del capital. Generali, con su actividad principal centrada en el sector Seguros, opera en 31 países a través de 71 empresas consolidadas, apoyando y potenciando, desde su nacimiento, la capacidad de servicio de Europ Assistance.

La compañía, constituida en Francia en 1963, ha evolucionado en un continuo proceso de internacionalización que comenzó en 1964 con la creación de una nueva sociedad en Bélgica. Desde entonces, la expansión geográfica sigue un ritmo constante, estando presente en 208 países y territorios.

El desarrollo internacional ha situado a Europ Assistance en una destacada posición, tanto en participación de mercado como en presencia geográfica, presente actualmente a través de:



■ Delegaciones ■ Plataformas telefónicas ■ Oficinas de Correspondencia

31 Delegaciones: Alemania, Argentina, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, Chad, Chile, China, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Libia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, Polonia, Polinesia Francesa, Portugal, República Checa, Reino Unido, Rusia, Singapur, Sudáfrica, Suecia, Suiza y Túnez.

34 Plataformas telefónicas: Arnhem, Atenas, Badajoz (España), Barcelona, Bruselas, Budapest, Buenos Aires, Ginebra, Johannesburgo, Le Mans (Francia), Lisboa, Londres, Madrid, Milán, Moscú, Munich, Navan (Irlanda), Papeete, Paris, Pekín, Praga, Rende (Italia), Río de Janeiro, Santiago (Chile), Shanghai, Singapur, Estocolmo, Tel Aviv, Toronto, Túnez, Varsovia, Viena, Washington DC, Zurich.

EUROP ASSISTANCE EN EL MUNDO



El *know how* de Europ Assistance radica en la puesta en marcha inmediata, sea cual sea la necesidad surgida por parte de los clientes, del conjunto de medios técnicos y humanos con los que cuenta la compañía.

ASISTENCIA

Todas las sociedades del Grupo cuentan con una base de datos conjunta e informatizada. Ésta les permite actuar de forma interactiva, permitiendo que varias de ellas intervengan simultáneamente, sobre todo en casos de accidentes graves, sin que se paralice la actividad de las plataformas de asistencia.

Con el fin de garantizar la satisfacción del cliente y el éxito de la intervención en caso de necesidad, Europ Assistance mantiene la permanente actualización de su infraestructura informática y de telecomunicaciones.

Europ Assistance forma constantemente a su equipo de profesionales para que en todo momento ofrezcan la mejor atención y asesoría a sus clientes.

Las compañías del Grupo cuentan con certificaciones de calidad obteniendo Europ Assistance España, a través de AENOR, la certificación ISO 9001, para el conjunto de prestaciones y servicios.

TECNOLOGÍA

Europ Assistance cuenta con una plataforma informática de última generación que garantiza la correcta atención telefónica (sistemas de distribución inteligente de llamadas ACD - *Automatic Call Distributor*), y el registro automatizado del tráfico telefónico, mediante la integración CTI (*Computer Telephony Integration*) entre la telefonía y el sistema informático.

Dossier de prensa

Las aplicaciones gestionan bases de datos relacionales y cartográficas (mapas digitalizados) que optimizan los recursos utilizados en cada servicio requerido. La localización geográfica a través de GPS (*Global Positioning System*) se aplica a los servicios prestados masivamente.

El Grupo, está trasladando sus plataformas telefónicas lejos de los grandes centros urbanos, para responder así a una doble lógica de competitividad y responsabilidad, ofreciendo mejores condiciones de vida y trabajo a sus colaboradores contratados localmente.

PERSONALIZACIÓN DE SERVICIOS

Las asistencias prestadas por Europ Assistance son constantemente evaluadas por un comité de seguimiento para asegurar que la calidad del servicio prestado se corresponde con los estándares de calidad fijados por la compañía para cada uno de sus clientes. Dicho seguimiento se efectúa a través de encuestas (telefónicamente y por escrito) para conocer su nivel de satisfacción. Con la información facilitada por los clientes se inicia un proceso de valoración para ajustar, en caso necesario, los sistemas de calidad y ofrecer el mejor servicio posible.

ORGANIZACIÓN

El *call center* de Europ Assistance es el eje del dispositivo de asistencias de la compañía. En él se reciben las llamadas telefónicas y se agrupan los recursos humanos que han de intervenir (personal especializado, médicos, abogados, psicólogos, etc.), en caso de que un cliente sufra un percance.

La figura del asistente actúa como primer y permanente interlocutor entre el asegurado y los prestatarios. Gestiona las intervenciones de terceros, coordina los medios necesarios para ofrecer una asistencia lo más rápida posible y se encarga de seguir la correcta prestación del servicio de asistencia hasta la solución definitiva del caso.

La red internacional de "prestatarios" de Europ Assistance, cuenta con más de 250.000 profesionales asociados en todo el mundo, dispuestos a proporcionar "in situ" y de forma inmediata el servicio requerido. Las compañías aéreas, agencias de alquiler de coches, mecánicos, grúas, talleres de reparación, hospitales, médicos y ATS, ambulancias, electricistas, fontaneros, y otros, figuran agrupados en una base de datos a nivel mundial de Europ Assistance, que es actualizada de forma permanente.

Los equipos médicos especializados en medicina de urgencias, utilizan en los traslados sanitarios equipos de última generación y máxima portabilidad: aparatos miniaturizados, autonomía total, tolerancia a la presurización de larga duración, etc.

EQUIPO HUMANO

El equipo de profesionales que trabaja para Europ Assistance, de manera directa e indirecta, es contratado bajo rigurosos criterios de selección en los que prima su capacidad de análisis, iniciativa y facilidad de relación interpersonal.

La plantilla de Europ Assistance España tiene un perfil en el que predomina la formación universitaria (94%), multilingüe, joven (edad media 28 años), y con un alto índice de permanencia en su puesto de trabajo. Los profesionales de Europ Assistance invierten un 6% de su tiempo anual de trabajo en la formación y reciclaje profesional, con el objetivo de que controlen perfectamente sus herramientas de trabajo y la gestión de cualquier tipo de asistencia que demanden los clientes.

Según los resultados del barómetro interno IFOP-Europ Assistance 2006, el 86% de los colaboradores confían y se sienten orgullosos de su la empresa; un 9% más que en 2005. Los cinco valores definidos: compromiso con el cliente, trabajo en equipo, creación de valor, espíritu pionero e integridad

CIFRAS DE NEGOCIO

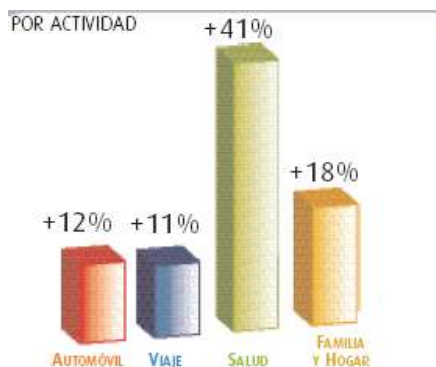
DATOS PRINCIPALES DE 2006

- **Cifra consolidada de negocios: 891 millones de €**
- **Porcentaje de negocio generado fuera de Francia: 70%**
- **Resultado operativo: 30.3 millones de €**
- **Recursos propios: 169 millones de €**

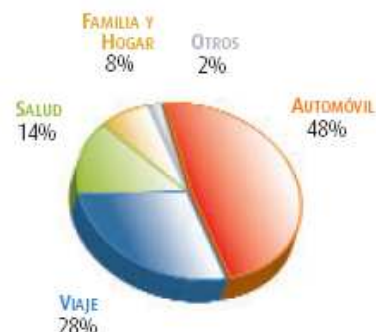
Evolución de la cifra de negocio consolidada



Evolución de la cifra de negocio bruta en 2006



Cifra de negocio por actividad



ESTRATEGIA DE EXPANSIÓN: EL PLAN COLUMBUS

Desde 2005 hasta 2010, Europ Assistance se ha propuesto obtener un crecimiento anual entorno al 10% en lo que a servicios de asistencia en el hogar y la familia se refiere, y entre el 4% y el 5% en las áreas de asistencia en viaje y automóviles. Este especial hincapié en los servicios personales que realiza la compañía se materializa en cinco prioridades de crecimiento:

1. Cuatro áreas de negocio y una gama completa de productos y servicios; desde lo inusual hasta lo cotidiano:

El Grupo Europ Assistance continúa fortaleciendo sus dos áreas de negocio principales, asistencia en viajes y automóviles. Al mismo tiempo, está desarrollando dos nuevos mercados de asistencia sanitaria y asistencia para el hogar y la familia. La compañía estima que en los próximos seis años estas dos nuevas áreas de servicios pasarán de suponer el 10% de las ingresos totales de la compañía a representar el 33%.

2. Un enfoque más selectivo hacia el crecimiento internacional:

El mercado de Europa Occidental supone el 85% del negocio para Europ Assistance, y esta zona geográfica seguirá siendo el mercado clave de la compañía. Dentro del plan de expansión establecido, el objetivo de Europ Assistance es alcanzar nuevos mercados potenciales como son China, Estados Unidos y Brasil.

3. Un nuevo modelo de distribución:

La filosofía que prima en Europ Assistance desde su nacimiento, hace más de cuatro décadas, es la de optimizar la distribución de productos y servicios y la mejora del trato con los clientes. El Plan Columbus instaura ahora un nuevo modelo de distribución basado en el esfuerzo de los enlaces del Grupo con sus socios tradicionales (aseguradoras, entidades financieras, fabricantes de automóviles y tour operadores), así como la firma de acuerdos con nuevas vías de distribución: compañías de seguros médicos, administraciones públicas y nuevas empresas de la industria de viajes. Toda la nueva estructura de distribución se verá completada a través de la venta directa y por Internet.

4. El crecimiento de la organización en primer lugar:

El objetivo es doblar los ingresos del Grupo Europ Assistance, a través del crecimiento de la organización, con más adquisiciones y fusiones en los mercados locales.

5. Nueva estructura organizativa:

Europ Assistance ha creado cuatro regiones para mejorar el control de gestión y el intercambio de los mejores procesos. Al mismo tiempo, se ha creado un departamento internacional de servicios sanitarios y un departamento automovilístico internacional de marketing y ventas. De esta manera, resulta mucho más sencillo coordinar las ofertas del Grupo por todo el mundo. Como eje motor de esta nueva estructura, se ha creado un departamento dedicado a la reingeniería, las operaciones y la informática.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Grupo Europ Assistance mantiene y sigue aumentando los servicios y productos en los que es fuerte, la **asistencia en viaje** y para **automóviles**. En paralelo, está desarrollando dos nuevos mercados o sectores, la **asistencia sanitaria** y la **asistencia para el hogar y la familia**. Esta nueva oferta contribuirá al incremento de las ganancias del Grupo que ascenderán de suponer un 10% hasta el 33% del total en los próximos años.

Productos y servicios de Europ Assistance (I/II)

Asistencia en Viaje

- Asistencia a las personas
- Ayuda en Carretera
- Garantía Mecánica
- Servicios de Mantenimiento (ITV, revisiones)
- Protección de Tarjetas

Algunos datos:

- Más de 1,2 millones de intervenciones
- Ayuda y apoyo profesional de máxima necesidad, en 6 idiomas, 24 horas al día, 7 días a la semana, gestionando y coordinando redes de profesionales a nivel mundial

Asistencia Médica

- Asistencia Médica en el extranjero y en España
- Seguimiento y valoración del estado clínico del paciente
- Traslado sanitario
- Envío de medicamentos
- 2ª opción médica
- Ayuda a familiares para cuidado domiciliario

Algunos datos:

- Más de 665.000 intervenciones, supervisadas por médicos propios, especialistas en asistencia médica en ruta
- Ayuda telefónica para casos de emergencia médica o para consulta de datos relativos a pruebas de diagnóstico, medicamentos, etc.

Asistencia Decesos

- Gestión del sepelio
- Traslados y repatriación del fallecido
- Regreso a casa de acompañantes
- Asesoramiento legal sobre gestiones, testamento, etc.

Productos y servicios de Europ Assistance (II/II)

Asistencia Hogar	Información, Consulta y Gestoría	Gestión de Equipajes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reparaciones de urgencia y ordinarias 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Información de vida cotidiana: ocio, salud, deportes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Localización de equipajes extraviados
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Orientación médica telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reservas: billetes de avión, tren, coches en alquiler, viajes, entradas, restaurantes, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envío a domicilio
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta de suministros (gas, luz, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Envíos: flores, bombones, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Indemnizaciones
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telefarmacia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tramitación de multas 	<p>Algunos datos:</p>
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asesoría legal 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicio de secretaría 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gestión integral de la localización, indemnización o reparación de equipajes en caso de pérdida, robo o deterioro
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ayuda a domicilio (mudanzas, limpieza, etc.) 	<p>Algunos datos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Atención al cliente de la línea aérea y prolongación de su propio departamento.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teleasistencia 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores de soluciones de valor añadido para facilitar la vida cotidiana, con el objetivo de fidelizar al cliente 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reubicación 		

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE EUROP ASSISTANCE ESPAÑA

Para estancias temporales en España o en el extranjero:

Vacaciones

- Gastos médicos en el extranjero y en España
- Prolongación de estancia
- Regreso anticipado, vuelta y desplazamiento de acompañantes
- Asistencia por fallecimiento
- Envío de medicamentos, documentos y objetos personales
- Asistencia por pérdida, daño, robo y demora de equipaje
- Reembolso de gastos de anulación de viaje no iniciado
- Responsabilidad civil
- Servicio de información
- Con opción vehículo / Asistencia a vehículos: Reparación de urgencia, recuperación del vehículo, traslado de los asegurados y transporte del vehículo

Desplazamientos frecuentes al extranjero dentro del periodo anual:

Anual hasta 90 días consecutivos en el extranjero:

- Gastos médicos en el extranjero y en España
- Prolongación de estancia
- Regreso anticipado, vuelta y desplazamiento de acompañantes
- Asistencia por fallecimiento
- Envío de medicamentos, documentos y objetos personales
- Asistencia por pérdida, daño, robo y demora de equipaje
- Reembolso de gastos de anulación de viaje no iniciado
- Responsabilidad civil
- Asistencia a vehículos: reparación de urgencia, recuperación del vehículo, traslado de los asegurados y transporte del vehículo
- Servicio de información

E-Commerce:

- Amplia variedad de servicios aportando toda la información necesaria
- El cliente puede conseguir un presupuesto personalizado acorde a sus necesidades
- Facilidad de contratación de cualquier seguro de viaje:
 - Seguro de viaje para su familia
 - Seguro de viaje para profesionales
 - Seguro de viaje para estudiantes
 - Seguro de viajes temporales
- Herramienta cómoda para el cliente por poder hacerlo desde casa

Anual de Asistencia en Carretera Km. 0. para automóvil o motocicleta:

Motor:

Reparación de Urgencia:

- Remolque
- Alojamiento en hotel o traslado de los pasajeros
- Vehículo de sustitución
- Servicio de tramitación de multas
- Entrega del vehículo reparado o recuperación del vehículo
- Transporte del vehículo
- Servicio de chófer
- Búsqueda y expedición de piezas
- Reparación de parabrisas

12 Puntos:

- Asesoramiento jurídico 24 permanente
- Ayuda legal 24 h
- Recurso de multas
- Gestiones ante la Administración Pública
- Curso total o parcial de recuperación de puntos y tasas de examen
- Subsidio por retirada del carné de hasta 1.400 euros al mes

En la nieve:

Esquí:

Para quienes practican deportes de invierno en cualquier parte de Europa, pueden asegurarse durante toda la temporada de esquí o sólo por unos días.

El seguro incluye:

- Gastos de socorro en pistas
- Indemnización por robo, pérdida o daño del equipaje y material de esquí
- Pago de muletas
- Reembolso de forfait
- Reembolso de las clases de esquí
- Servicio de información

PARTNERS Y DEPARTAMENTOS INTERNOS ESTRATÉGICOS

Con el fin de garantizar un servicio de calidad en cada una de las áreas que cubre Europ Assistance a nivel mundial, la compañía cuenta con socios y empresas afines estratégicas, especializadas en sus ramos de competencia, que garantizan la solución de las incidencias de los clientes de manera profesional y rápida.

VIAJES

Europ Assistance lleva más de cuarenta años ofreciendo servicios en el sector de los viajes, ofreciendo soluciones en cualquier situación a la que pueda enfrentarse una persona, familia o grupo de viajeros.

Europ Assistance a través de su empresa filial, **Gestión de Equipajes**, ofrece a las aerolíneas un servicio de gestión personalizada a medida para atender a los pasajeros cuyo equipaje se haya perdido o haya resultado dañado. Gestión de Equipajes es el punto de contacto único los siete días de la semana para estos pasajeros. Esta solución de subcontratación se implementa de acuerdo con las condiciones de venta aplicadas por cada compañía cliente y permite a las aerolíneas mejorar el servicio a sus clientes y optimizar al mismo tiempo los costes comerciales.

AUTOMÓVILES

La asistencia en carretera es uno de los dos puntos fuertes tradicionales de Europ Assistance. El Grupo atiende eficazmente cualquier asunto relacionado con el automóvil por medio de la asistencia en carretera, la recuperación del vehículo, la reposición del vehículo en préstamo y la provisión de alojamiento o la continuación del viaje. En todos los países se ofrecen programas con las mismas características y cualidades, con centros de llamadas para gestionar las reclamaciones y el uso de procedimientos estandarizados en toda Europa.

En 2004, **Icare** se unió a Europ Assistance. Anteriormente había liderado el mercado francés de garantías de averías mecánicas para automóviles nuevos y usados, y en la actualidad es una de las empresas punteras en el mantenimiento y revisión de vehículos. Con Icare, el Grupo se convierte en el primer operador paneuropeo capaz de ofrecer a sus clientes una gama completa de servicios automovilísticos que incluye: asistencia, mantenimiento, revisión, garantías por averías mecánicas y gestión de parques de vehículos.

SALUD

Europ Assistance se ha marcado como objetivo convertir la asistencia sanitaria en su tercera actividad comercial más grande para el año 2010. En la actualidad existe una creciente demanda de asistencia sanitaria a nivel mundial como resultado del envejecimiento de la población y el aumento masivo de los gastos relacionados con la asistencia sanitaria.

El Grupo cuenta con un nuevo Departamento Internacional de Soluciones Sanitarias (**IHS – International Health Solutions**), que gestiona para Europ Assistance: la provisión de asistencia sanitaria y seguro médico a los empleados tanto extranjeros como nacionales de las mayores compañías del mundo, el suministro de cuidados médicos en lugares aislados (obras, plataformas petrolíferas, etc.), y la organización de cuidados en el extranjero para aquellos que no deseen ser trasladados a nivel nacional o que prefieran beneficiarse de una determinada área de la medicina. Dentro del Grupo existe un Comité Médico para dirigir los casos asistenciales globales, tales como armonizar la calidad de los servicios a nivel internacional, dar respuesta a los nuevos riesgos para la salud y crear las redes médicas requeridas para respaldar los nuevos productos y servicios.

Europ Assistance lanza su primer barómetro paneuropeo sobre la salud, en colaboración con Cercle Santé Société, « Think Tank » que agrupa economista, médicos y protagonistas de la sanidad en Europa. Pretende servir para entender mejor las relaciones de los ciudadanos de Alemania, Francia, Gran Bretaña, Italia y Suecia mantienen con sus respectivos sistemas sanitarios.

El grupo irrumpió en el mercado canadiense al hacerse con el 100% de la sociedad The Canadian Medical Network, especializada en la gestión de servicios y redes médicas dentro del continente norteamericano. También adquirió junto con Generali, una cartera de cobertura sanitaria en el Caribe.

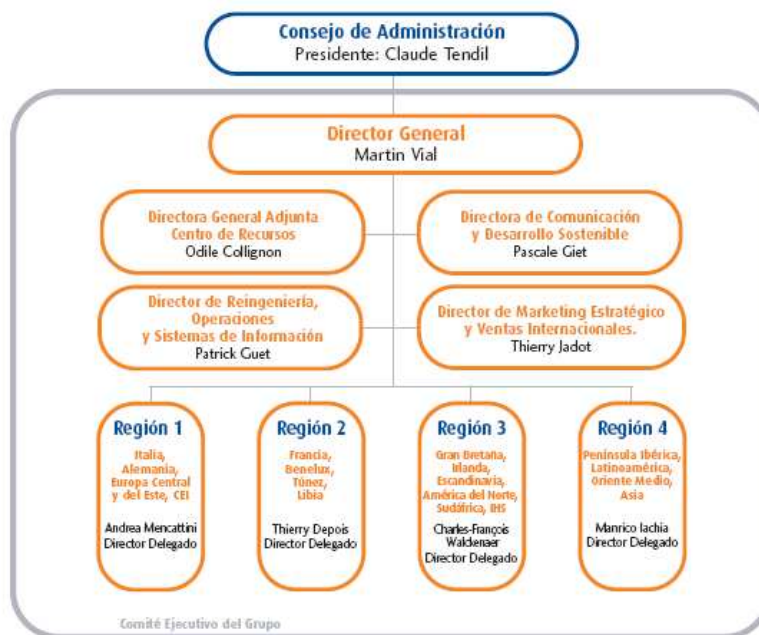
Dossier de prensa

HOGAR Y FAMILIA

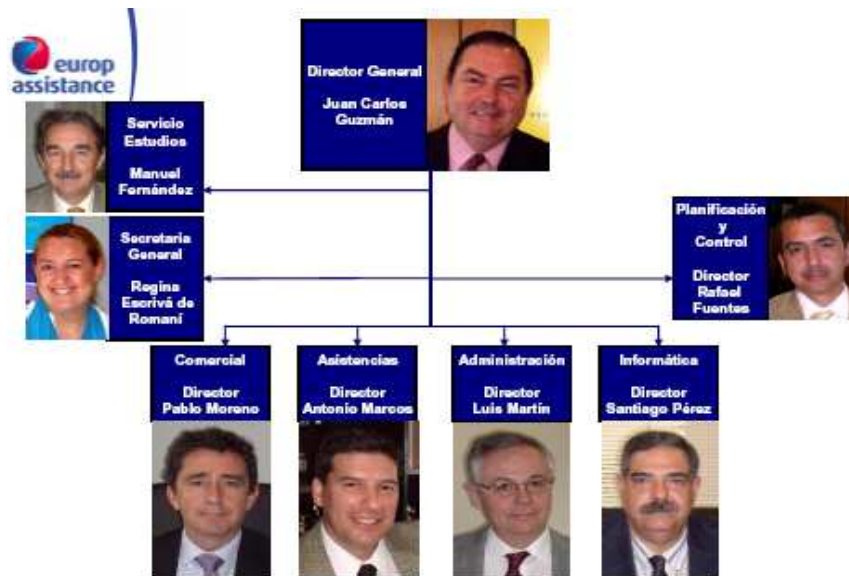
Europ Assistance estima que los servicios para el hogar y la familia crecerán alrededor de un 10% anual desde el presente año y hasta 2010. Aprovechando la experiencia consolidada del Grupo en la gestión de redes de proveedores de servicios, la compañía se ha marcado el objetivo de triplicar la contribución total de ingresos conseguida en esta área de negocio.

Con la firma de la **Convention Nationale pour le Développement des Services à la Personne**, en enero de 2005 en Francia, Europ Assistance Francia se ha convertido en una de las primeras compañías en colaborar con el gobierno francés en esta área. En virtud de este acuerdo, el Grupo contribuirá con la estructuración de paquetes de servicios y redes suministrados por proveedores de servicios concertados en las redes de distribución de toda Francia.

ORGANIGRAMA GRUPO EUROP ASSISTANCE



ORGANIGRAMA EUROP ASSISTANCE ESPAÑA



Contacto de prensa

Beatriz Calabria Martín

Tel : +34 91 514 98 89

E-mail : beatriz_calabria@europ-assistance.es

Tania Rojas Romero

Tel: +34 91 514 98 54

E-mail : marketing@europ-assistance.es

Septiembre de 2007