



CHI È EUROP ASSISTANCE

“Assistere i clienti in tutte le circostanze della vita, nel quotidiano e nelle situazioni di emergenza, offrendo prevenzione, protezione e assistenza nelle aree della mobilità - Viaggi e Auto – e in quelle della Salute e della Casa&Famiglia”. È questa la mission di Europ Assistance che si traduce nel payoff “you live we care”.

Il Gruppo Europ Assistance è tra i leader mondiali nel settore dell’assistenza privata. Fondato a Parigi nel 1963, è in grado di offrire una ricca gamma di soluzioni che integrano prestazioni di assistenza, coperture assicurative e servizi, in risposta a una grande varietà di esigenze, tanto in situazioni di emergenza che nella vita di ogni giorno.

Il Gruppo Europ Assistance ha chiuso il 2016 con un fatturato di 1,4 miliardi di Euro.

Europ Assistance è presente in Italia dal 1968 dove è leader del mercato nazionale dell’assistenza privata. Nel 1993, in linea con la direttiva CEE 84/641 che ha inquadrato l’assistenza come ramo assicurativo e non più come servizio, la società è diventata Compagnia di Assicurazioni ottenendo l’abilitazione all’esercizio degli altri rami sinergici alla propria attività: infortuni, malattia, incendio e furto, corpi di veicoli terrestri, merci trasportate – limitatamente ai danni subiti dai bagagli – Responsabilità Civile generale, perdite pecuniarie di vario genere e Tutela legale.

La società ha chiuso il 2016 con un fatturato di 329 milioni di Euro.

In Italia Europ Assistance opera attraverso 3 società:

- **Europ Assistance Italia S.p.A.:** Compagnia Assicurativa;
- **Europ Assistance Trade S.p.A.:** agente di assicurazione;
- **Europ Assistance VAI S.p.A.:** società di servizi che svolge diverse attività tra le quali: l’organizzazione e il coordinamento di tutte le tipologie di assistenza nelle aree della mobilità, della casa e della salute; il soccorso stradale in viabilità ordinaria e su tutta la rete autostradale italiana; il noleggio auto e i servizi di call centre.

ARRIVA LA DIGITAL ASSISTANCE: IL NUOVO MODO DI FARE ASSISTENZA

Compagnia da sempre all’avanguardia nell’ambito dell’innovazione tecnologica, Europ Assistance ha lanciato nel corso del 2017 **il primo servizio di assistenza stradale completamente digitale**. Un nuovo ecosistema digitale a misura di cliente nato dallo studio e dall’ascolto delle abitudini e delle esigenze dei consumatori di oggi. La nuova Assistenza Stradale Digitale permette di richiedere assistenza e soccorso in modo immediato, utilizzando il proprio device nella modalità preferita.

Alla tradizionale telefonata gestita da un operatore della centrale operativa si affiancano infatti i nuovi strumenti di **chatbot**, disponibile attraverso **Facebook Messenger** e un **assistente virtuale** che, grazie a una tecnologia di riconoscimento del linguaggio naturale, segue il cliente fino ad arrivare alla risoluzione del problema; l’assistente virtuale è inoltre dotato della capacità di comprendere quando è necessario passare la telefonata ad un operatore reale, collaborando ad uno smistamento più razionale delle richieste.

Questi strumenti si uniscono a quello già in uso, la **web app** e hanno tutti e tre il vantaggio di non richiedere il preventivo download di app native dedicate, in un’ottica di semplificazione del processo.

“WE CONNECT” PER MIGLIORARE LA VITA DELLE PERSONE

Foriera di continue novità destinate a diventare punti di riferimento per il settore, nel 2015 Europ Assistance aveva lanciato “We Connect” un modo del tutto nuovo di approcciarsi al mercato dell’assistenza in cui opera da oltre 40 anni, per migliorare la vita delle persone offrendo servizi e soluzioni a situazioni difficili e stressanti.

Tre sono i punti chiave di questa strategia: i clienti, le nuove tecnologie e l’internazionalizzazione dell’offerta per diventare un Gruppo sempre più globale e efficace a livello internazionale.

Centralità del cliente vuol dire offrire nuove soluzioni costantemente in linea con i bisogni, innovative e di semplice accesso per migliorare la customer satisfaction e dar vita ad una nuova esperienza di acquisto e fruizione di prodotti e servizi. Per essere al passo con l'internazionalizzazione dei clienti e offrire loro soluzioni rilevanti e coerenti, viene inaugurato con "We Connect" il nuovo **Sales and Marketing Department** diviso in 5 business line: **Automotive, Travel, Health, Home&Family e Premium services and CRM** divisione che ha il ruolo di migliorare la relazione tra cliente e compagnia, digitalizzando tutte le comunicazioni e interazioni.

"We Connect" vuol dire tecnologia nel contatto tanto con il cliente finale che con il business partner. Lo sviluppo tecnologico viene applicato alle due aree che caratterizzano maggiormente l'assistenza: il call center e il coordinamento e la gestione del network dei fornitori.

La strategia "We Connect" rende Europ Assistance un Gruppo sempre più unito grazie alla condivisione di knowhow ed expertise dei 34 Paesi in cui opera. Un'internazionalizzazione che mette al centro il nuovo **Group Management Committee** in grado di semplificare la *corporate governance* e velocizzare, rendendoli più trasparenti, tutti i processi decisionali.

TUTTA L'ASSISTENZA DI CUI HAI BISOGNO, SENZA BISOGNO DI UNA POLIZZA

Europ Assistance è da sempre simbolo di affidabilità nel settore assicurativo, forte di un'esperienza di oltre quarant'anni in Italia nel mercato dell'assistenza e di una gamma di prodotti in grado di coprire ogni momento della vita dei suoi clienti negli ambiti salute, viaggi, casa, famiglia e auto. Ma non solo! Europ Assistance ha scelto di integrare e differenziare la sua offerta per il personal care dando la possibilità a chiunque, **indipendentemente dall'acquisto di una polizza**, di richiedere interventi di assistenza semplicemente componendo un numero verde unico - **803.803** - o visitando il sito **europassistance.it**. Per qualsiasi emergenza o necessità legata alla sfera **della casa e della salute**, la società mette a disposizione un network di professionisti specializzati e qualificati, pronti a intervenire h24, 365 giorni l'anno.

I servizi casa sono disponibili su tutto il territorio nazionale mentre quelli salute sono attualmente disponibili nelle seguenti aree: **Bergamo, Bologna, Brescia, Firenze, Genova, Milano, Monza, Padova, Parma, Prato, Reggio Emilia, Roma, Torino**.

UNA VITA SERENA AD UN PREZZO CHIARO MENSILE: L'OFFERTA IN ABBONAMENTO

Al fine di offrire ai propri clienti la possibilità di garantirsi tutta la tranquillità di cui si ha bisogno per sé e la propria famiglia ad un prezzo chiaro e senza sorprese, Europ Assistance ha strutturato un'offerta in abbonamento che fa della flessibilità il suo cardine. A fare da pioniere nel 2013 è stata [Easy](#), nata con l'obiettivo di proporre un programma di membership per aiutare a risolvere i piccoli inconvenienti quotidiani semplificando la vita delle persone. Un **personal assistant** in grado di trovare la soluzione giusta ad ogni bisogno di assistenza, un **sistema di protezione dei propri dati sensibili** contro i furti d'identità e le relative frodi creditizie e il **passaporto sanitario** aggiornato e disponibile in 11 lingue completo di una cartella clinica sempre disponibile e facilmente consultabile. Il programma in abbonamento Easy si è poi sviluppato su target specifici e sulle loro esigenze dando vita a [Easy Golf](#) e [Easy Run](#).

Ad Easy si è aggiunta, nel 2015, [Flexi](#) che permette, in base alle esigenze, di creare la soluzione migliore per garantirsi una vita senza preoccupazioni. Flexi è un piano di assistenza, una sorta di puzzle da comporre liberamente in base alle necessità e allo stile di vita scegliendo la combinazione più adatta ad un costo mensile chiaro, unico e valido per un anno. Al **modulo base Easy** si possono, infatti, aggiungere **da uno a quattro moduli assicurativi** selezionando tra quelli più funzionali ai propri desideri di protezione: **Casa, Salute, Viaggi e Auto**.

EUROP ASSISTANCE E LO SPORT

Lo sport è benessere, passione ed emozioni condivise. È per queste ragioni che Europ Assistance, la cui mission è prendersi cura delle persone, si è avvicinata al mondo dello sport con un percorso in costante sviluppo e crescita

Una mission che si concretizza non solo nel presidio medico e nell'assistenza sanitaria in alcune dei principali eventi sportivi in Italia, ma anche in un'offerta di soluzioni assicurative e di assistenza pensate per gli sportivi.

Il percorso di avvicinamento allo sport di Europ Assistance è iniziato nel lontano 2010 con la partnership della Milano Marathon - e in particolare della staffetta, che porta il suo nome, la **Europ Assistance Relay Marathon** - e si è evoluto oltre il running, abbracciando anche altre discipline (bike e sport outdoor).

Un legame sempre più forte confermato anche dal progetto editoriale del blog www.corricon.me che rappresenta un vero e proprio diario di viaggio costantemente aggiornato con news, curiosità e consigli di esperti e amanti dello sport. #Corricon è anche un programma di allenamento che vede coinvolti dipendenti, giornalisti, blogger e influencer ogni volta diversi ma tutti uniti dalla condivisione della gioia e dei valori **del fare sport insieme in totale sicurezza**.

ATTIVITÀ, AREE DI BUSINESS, MERCATI

Dal 1968 ad oggi Europ Assistance Italia ha seguito un percorso di continua crescita, diversificando e ampliando costantemente la propria attività ben oltre l'originario ambito dell'assistenza in viaggio. Oggi opera in quattro aree di business: Auto, Viaggi, Salute e Casa e Famiglia.

Il mercato di riferimento del Gruppo è rappresentato per la quasi totalità da una clientela Business (91%). La clientela Consumer, seppur marginale in termini di giro d'affari (9%), riveste però un'importanza strategica soprattutto per la visibilità dell'offerta e rappresenta oggi un mercato su cui il Gruppo ha deciso di puntare e investire fortemente.

Per la commercializzazione dei propri prodotti e servizi, Europ Assistance ha adottato una strategia di distribuzione multicanale: per il mercato Business collaborando con **Istituti di Credito, Società finanziarie, Compagnie di assicurazioni, Case costruttrici di auto e moto, Società di leasing e rent, Tour Operator e Tour Organizer**; per il mercato Consumer servendosi sia di canali indiretti - **Broker assicurativi e Agenzie di viaggi** - sia di canali diretti - **negozi a brand Europ Assistance, telefono e internet**. L'e-commerce rappresenta un canale in forte espansione.

LE RISORSE: LA CENTRALE OPERATIVA E IL NETWORK DI ASSISTENZA

La Centrale Operativa di Europ Assistance è il vero cuore pulsante del Gruppo: una moderna ed efficiente struttura dedicata alla gestione delle assistenze in cui si combinano innovazione tecnologica e professionalità. L'infrastruttura integra sistemi telefonici e informatici in una soluzione d'avanguardia per la gestione delle assistenze.

Alcuni numeri testimoniano la sua capacità di garantire un'assistenza globale, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno, ovunque nel mondo:

- 630 linee telefoniche nere e 770 linee verdi;
- oltre 3,5 milioni di chiamate gestite nel 2016;
- oltre 690 mila le assistenze erogate nel 2016;
- il 76% di clienti intervistati che si dichiara "soddisfatto".

L'Equipe medica di Europ Assistance è costituita da oltre 80 medici, rappresentati in prevalenza da esperti di medicina di pronto intervento e rianimazione, in grado di intervenire in tutti i casi di infortunio o malattia che riguardano gli assicurati, ovunque nel mondo.

Ogni giorno in Centrale Operativa si alternano 5 medici, per garantire un presidio continuo e costante, 24 ore su 24, 365 giorni l'anno.

A loro spetta il compito di valutare le condizioni di salute degli assicurati, di attivare le risorse mediche interne ed esterne e di scegliere il tipo d'intervento da effettuare.

In Italia, il Network è composto da 4.353 Centri di assistenza, di cui: 2.223 nell'area Salute e Benessere (Ambulanze, Medici, Infermieri, Case di Cura, Centri Diagnostici, Laboratori di Analisi, Dentisti, Ottici...), 800 nell'area Auto (soccorso stradale, centri Rent...), 1.263 nell'area Casa (idraulici, elettricisti, fabbri, falegnami, imprese edili...).

Un network, quello di Europ Assistance, che fa della capillarità, professionalità e qualità i suoi punti di forza. Una qualità non solo dichiarata ma certificata: Europ Assistance VAI, la rete di soccorso stradale di Europ Assistance, è infatti la prima e unica rete in Italia ad aver ricevuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 per la "Gestione, verifica, controllo e monitoraggio della Rete Diretta dei Fornitori Automotive per l'erogazione del Servizio di Soccorso Meccanico 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno in viabilità

ordinaria ed autostradale, per tutti i tipi di veicoli". Un'attestazione giunta a seguito di importanti investimenti da parte della società in formazione e organizzazione logistica per garantire un servizio con standard qualitativi uniformi su tutto il territorio nazionale.

PER INFORMAZIONI:

**Ufficio Stampa
Europ Assistance**

www.europassistance.it

Luca Guglielmi

Tel: +39 02 57378455 cell. +39 347 4398698

e-mail: lguglielmi@webershandwick.com

Paola Farina

Tel: +39 0257378470

e-mail: pfarina@webershandwick.com

Marta Giglio

Tel: +39 02 57378311

e-mail: mgiglio@webershandwick.com