



Servicios de asistencia y siniestros **- a nivel mundial**

euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide





Hacemos el mundo más seguro. Mundialmente.

Asistencia médica de emergencia 24/7

Solución de siniestros

Contención de costes

Servicios sin pago

Servicios para expatriados

Soluciones externalizadas

Servicios de seguridad

Servicios remotos de personal médico local



Hacemos que el mundo sea más seguro Mundialmente.

Euro-Center es una de las compañías líderes mundiales en el campo de la asistencia médica, de viaje y tramitación de siniestros. Desde 2009, hemos formado parte de la principal Compañía de reaseguros Múnich: un grupo asegurador multinacional.



Nuestros clientes se benefician de muchas y diversas soluciones de asistencia.

- | | | | |
|--|--|--|--|
| | Euro-Center es el único socio contractual | | Un flujo administrativo único |
| | Todos los costes se facturan de forma centralizada en EUR o USD | | Una sola ruta a nuestra red global |
| | El cumplimiento internacional viene como estándar | | Soluciones completas de asistencia corporativa |
| | Una trayectoria de más de 50 años | | Trato humano y orientación al cliente |
| | Asistencia y experiencia local | | Solucionadores de problemas especializados |
| | Una red global de proveedores | | Transparencia y ética |
| | Asistencia mundial las veinticuatro horas del día los 365 días del año | | Capacidades en el idioma local |

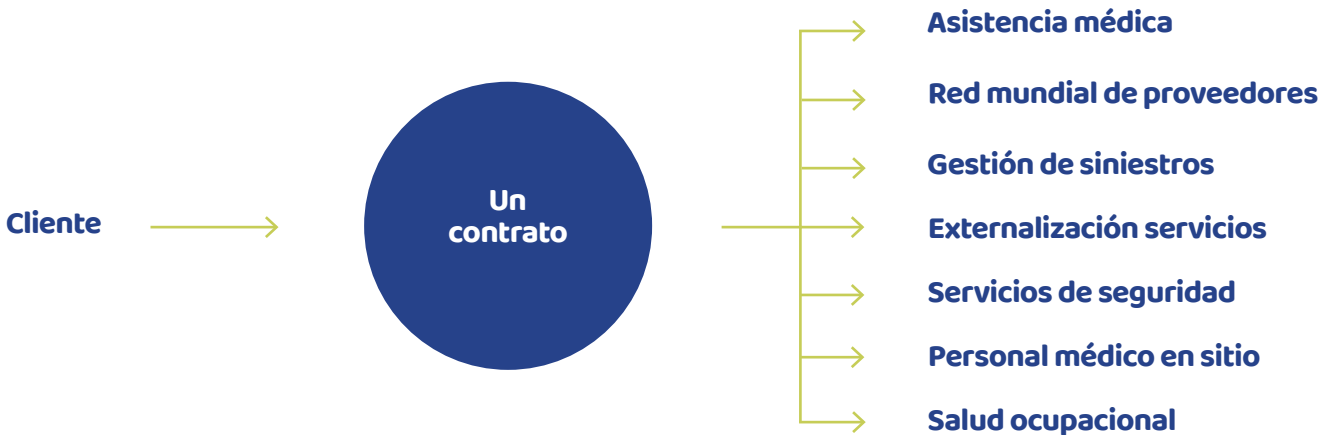
Basándonos en nuestra estrecha relación con nuestros grupos de accionistas europeos, Múnich RE y ERGO, nos aseguramos de que cada Euro-Center opere en un entorno estable y cumpla con todas las regulaciones europeas relevantes y los requisitos de cumplimiento legal sobre protección de datos, control de auditoría y transparencia.



Todo en una solución

Nuestra solución a medida y centrada en el cliente permite seleccionar tantos servicios como necesiten para satisfacer sus necesidades, sin ser necesario escoger todo el conjunto de servicios. También pueden asociarse con una sola entidad, sin dejar de recibir atención global de todos los Euro-Centers sobre asistencia médica de emergencia, todos los aspectos de liquidación de siniestros, amplia contención de costes, garantía de calidad y herramientas avanzadas de informes.

Un contrato con Euro-Center es todo lo que necesita para proporcionar servicios de alta calidad en todo el mundo, a nivel local, sin ser necesarias terceras partes adicionales.



Nuestros clientes

Empresas de seguro de viaje y expatriados (IPMI)

Asistencia y asesoramiento de viaje.
Múltiples plataformas lingüísticas.
Tramitación de siniestros y contención de costes.
Soluciones de outsourcing de atención al cliente y tramitación de siniestros.
Informes de los países.
Servicios asociados: apoyo psicológico y soluciones de seguridad.

Euro-Center ha prestado servicios a sus compañías accionistas de seguros de viaje y expatriados desde 1971. Tanto compañías del grupo Munich Re, como múltiples compañías de seguros a nivel mundial, se han beneficiado desde entonces de nuestros servicios. Entre nuestros clientes se encuentran compañías locales y globales. Así pues, dependiendo de las necesidades requeridas, llevamos a cabo una función emergente a través de nuestros centros de asistencia 24/7, apoyo durante el viaje y procedimientos especializados para expatriados y servicios asociados.

Empresas de asistencia

Asesoramiento y conocimiento local.
Utilización de los mejores proveedores por calidad y coste.
Soporte de gestión de casos.
Conocimientos de idiomas locales.
Cotizaciones de ambulancia aérea.
Acceso en tiempo real a una interfaz del sistema de tramitación de casos de EC.

Las empresas de asistencia con sus propios centros de llamadas 24/7 disponen de acceso directo a nuestros 11 Euro-Centers que cubren todas las regiones del mundo y proporcionan conocimientos especializados y locales. En lugar de trabajar con terceras partes en todo el mundo, ofrecemos una solución perfecta que cubre la red asistencial en todos los países y territorios. Nuestros centros incluyen las cinco principales empresas mundiales, y operaciones comerciales más pequeñas.

Todo tipo de corporaciones

Soluciones de asistencia de emergencia.
Aplicación de red de proveedores.
Provisión de planes de respuesta a emergencias médicas (MRP).
Servicios asociados: soporte superior y soluciones de seguridad.
Apoyo y asesoramiento a expatriados y empleados locales.
Servicios de salud ocupacional.

Las empresas que están autoaseguradas o parcialmente autoaseguradas reciben asistencia médica completa las 24 horas del día, los 7 días de la semana, acceso a la red local, servicios sin pago, asesoramiento y soluciones de evacuación, pudiendo elegir como complementos varios servicios de seguridad, personal médico local y servicios de salud ocupacional.





Hemos construido una red de 69.000 instalaciones médicas en todo el mundo.

Euro-Center dispone de una de las mejores redes de proveedores en todo el mundo, cubriendo todos los países y territorios.

Basada en las habilidades y los conocimientos de los agentes locales e internacionales. Dicha red es flexible, dinámica y orientada a atender a las necesidades de los diversos grupos de clientes.

Amplia red mundial de proveedores

11 oficinas regionales de Euro-Center y los centros de asistencia médica 24/7 cubren todos los países y territorios del mundo

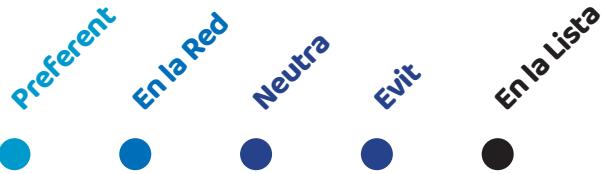
Nuestra red está basada en el conocimiento y la experiencia local de nuestro personal local e internacional multilingüe que ofrece soluciones únicas y personalizadas.

La Red en números

Euro-Center utiliza una base de datos avanzada hecha a medida que enumera todos los proveedores

69.059 proveedores seleccionados en todo el mundo.
5.144 socios y proveedores preferidos.
34.133 proveedores de servicios sin efectivo.
Volumen de casos en 2024: 165.150
El 80% de todos los pagos fueron a aprox. 1.500 socios y proveedores preferidos.
Además de los proveedores médicos, la red incluye hoteles, empresas de transporte, servicios de asistencia local, operadores turísticos, opciones de evacuación no médicas, empresas de seguridad, etc.

Identificación del proveedor adecuado



Redes a medida

Para garantizar el control de calidad, todos los proveedores se clasifican según estrictos criterios médicos, dando como resultado una colaboración perfecta, así como una gestión eficaz de los casos y la posterior satisfacción del consumidor.

Euro-Center no está afiliado a ninguno de estos proveedores y, por lo tanto, es objetivo al elegir al proveedor apropiado, considerando la calidad y el precio. Esto se aplica especialmente en la selección de ambulancia aérea (AA) y otros proveedores de transporte.

Una red a medida para empresas hasta en las áreas más remotas de todo el mundo de acuerdo con las especificaciones del cliente. Acuerdos de facturación directa a medida con proveedores específicos elegidos por el cliente. Informes de evacuación, visitas especializadas y servicios relacionados.

Servicio sin pago en todo el mundo

Nuestros clientes se benefician de una extensa red de proveedores de servicios sin pago. Los asegurados no necesitan preocuparse por los pagos en efectivo: Euro-Center se encarga de ello.

Colocación instantánea inicial o ad hoc de garantía de pago/verificación de beneficios en los proveedores en cuestión. Acuerdos de facturación directa y opciones de "flash the card" para los asegurados.

Una red dinámica en constante desarrollo

Se llevan a cabo inspecciones periódicas con el fin de mantener una calidad incomparable, por lo que se realizan reuniones con proveedores tanto médicos como conductores, como embajadas y autoridades locales.

Investigación continua de casos documentales y ad hoc por parte de los equipos de desarrollo de redes. Cuestionarios enviados rutinariamente a los proveedores y comprobación de calidad. Actualizaciones reales en el sistema de casos de la CE, permitiendo a los coordinadores de dichos casos el acceso a las últimas actualizaciones sobre proveedores las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Uso limitado de terceras partes

Euro-Center se esfuerza por no utilizar terceras partes a menos que en circunstancias específicas lo requieran.

Contención de costes

Excelentes resultados de contención de costes logrados a través de los siguientes procedimientos:

Logros documentados de contención de costes.
Descuentos por volumen.
Negociación de acuerdos contractuales.
Los Euro-Centers locales obtienen tarifas en el área.
Reclamaciones y auditorías médicas.
Descuentos por pronto pago.
Utilización de acuerdos bilaterales de asistencia sanitaria entre países.
Orientación de las personas aseguradas a proveedores preferidos.
Gestión local de casos.

Año 2024 en números:

Número de Facturas pagadas 189.862	Ahorro % 17% a nivel mundial; 33% en EE. UU.	Número de proveedores pagados 11.046
Total de pagos EUR 165.676.409 USD 20.952.204	Ahorro total EUR 34.839.963 USD 10.484.204	



Asistencia 24/7

En situaciones imprevistas, el acceso al asesoramiento instantáneo y la ayuda de expertos es vital. Por ello, Euro-Center dispone de tres centros de asistencia 24/7 en todo el mundo con equipos de expertos listos para ayudar a las personas que nos llaman.

Asistencia multilingüe de Euro-Center Los expertos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Con una amplia experiencia internacional y respaldados por nuestros equipos internos de médicos y enfermeros, nuestros expertos en asistencia pueden ayudar en una variedad de situaciones, donde el apoyo instantáneo resulta primordial:

- Asistencia médica
- Transporte terrestre y aéreo
- Servicios de asistencia de viaje Repatriación de restos jurídicos
- Asistencia jurídica
- Soluciones de seguridad
- Servicios de línea directa psicológica en varios idiomas
- Servicios de asistencia corporativa
- Transporte de medicamentos
- Telemedicina

Idiomas hablados 24/7:

- Inglés, alemán,
- español, portugués,
- eslovaco, checo,
- polaco, italiano,
- búlgaro, danés,
- finlandés,
- ucraniano, ruso,
- tailandés.

Además de nuestros equipos médicos, nuestros expertos en asistencia están en contacto directo con las oficinas locales de Euro-Center, las cuales mantienen nuestras redes médicas locales y proporcionan conocimiento local, aportando enfoque holístico sin supervisión tanto a nivel local como mundial.

Nuestras oficinas 24/7 y nuestras oficinas locales en todo el mundo trabajan en el mismo sistema de casos. Garantiza un flujo continuo de información entre todos los CE y permite el acceso instantáneo a los datos de siniestros y la información de red.

Asistencia local

Los Euro-Centers de todo el mundo proporcionan un punto de acceso y asesoramiento local, apoyan la gestión de casos y siniestros a los miembros asegurados (IPMI/expatriados, ocio) y a las empresas autoaseguradas.

Servicios locales de asistencia y siniestros incluyen:

- Gestión local de casos
- Coordinación con centros de asistencia 24/7
- Soluciones mundiales sin pago
- Opciones "flash the card"
- Cartas de bienvenida con consejos de red Tarjetas de seguro de marca
- Tramitación de siniestros y reembolsos
- Investigaciones de fraude

El asesoramiento rápido de nuestro dedicado personal en el Euro-Center local, combinado con el fácil acceso a proveedores seleccionados, hace que la utilización del plan de seguro sea perfecta para el miembro asegurado. Además, nos aseguramos de que la relación con los proveedores sea la más adecuada, seleccionándolos y examinándolos cuidadosamente.

Gestión de siniestros:

Aplicar nuestro conocimiento local al procesar siniestros significa que estos se evalúan en función de los estándares locales conocidos y los precios habituales.

La solución de gestión de siniestros de Euro-Center incluye un proceso integral:

Presentación de siniestros en línea: los siniestros y los documentos asociados se pueden cargar a través de un enlace. Monitorizar directamente en nuestro sistema las franquicias/deductibles/copagos relevantes y la cobertura máxima por parte de la compañía de seguros. Pagos realizados directamente a los asegurados.

El Euro-Center local también puede ayudar a las aseguradoras y clientes corporativos con informes detallados sobre la atención médica local, los planes de preparación médica y las soluciones de evacuación.



Servicios adicionales

Servicios de seguridad

Los servicios de seguridad están estrechamente vinculados con nuestros servicios de asistencia médica y nuestra red global de proveedores.

En un mundo desafiado por las amenazas a la seguridad y el aumento de los viajes a los mayores destinos de interés turístico, las personas y las empresas requieren una protección y seguridad completas y efectivas.

Euro-Center ofrece el paquete completo de servicios de seguridad en todo el mundo a través de empresas de renombre.

Estos servicios incluyen:

- Servicios de asesoramiento, alertas e información de seguridad
- Prestación de servicios de seguridad en la tramitación activa de casos cuando sea necesario
- Gestión de riesgos de viajes
- Seguimiento de viajes
- Gestión de crisis: extracción, K&R, terrorismo, ciberseguridad, etc. Protección ejecutiva global
- Capacitación en seguridad en el sitio o fuera del sitio

Externalización servicios

Centro de siniestros, soluciones y de servicio al cliente

Euro-Center opera en ubicaciones reconocidas por ofrecer soluciones de atención al cliente externalizadas, y por ello ha desarrollado dos excelentes plataformas BPO: BPO Cape Town y BPO Katowice.

Tanto clientes del grupo como externos se benefician de nuestras opciones de outsourcing, aprovechando nuestras amplias capacidades lingüísticas, personal especializado en gestión de siniestros y una gran flexibilidad para escalar operaciones. Utilizamos los sistemas telefónicos y de IT más avanzados para garantizar una transferencia fluida de llamadas entre nuestros clientes y nuestras líneas de servicio.

Ofrecemos:

- Soluciones de atención al cliente vía telefónica.
- Gestión de siniestros: médicos, recuperaciones, viajes, quejas, entre otros.
- Soluciones de marca blanca.
- Soporte en múltiples idiomas, con opciones personalizadas disponibles. Los idiomas incluyen inglés, alemán, francés, italiano, sueco y danés.
- Informes con seguimiento de KPIs.
- Capacidades de integración con los sistemas del cliente.
- Disponibilidad de personal calificado y con experiencia, lo que permite la implementación rápida de grandes proyectos de outsourcing.

Como proveedor de confianza para aseguradoras líderes en Europa, cumplimos plenamente con el RGPD de la UE y con las normativas de protección de datos a nivel global.

Servicios de salud ocupacional

Euro-Center ofrece servicios de salud ocupacional a nivel interno y a través de una estrecha cooperación entre los equipos médicos y nuestra extensa red de proveedores a nivel mundial.

Euro-Center coordina y organiza evaluaciones de chequeos de salud (predespliegue, exámenes médicos de salida, aptitud para el servicio, etc.), controles de salud de empleo especializado y campañas de vacunación (viajes, Covid y otro apoyo regional de vacunación) para nuestros clientes en cualquier parte del mundo.

Servicios de personal médico in situ

Podemos obtener personal y equipos médicos y nuestra estrecha cooperación con los socios seleccionados nos permite manejar amplio personal y equipos médicos y proporcionar una solución integral simple.

Euro-Center ofrece soporte de calidad a clientes corporativos de muchas industrias, incluyendo minería, sitios/embarcaciones offshore, energía renovable, construcción remota, ingeniería, etc.

Nuestros socios son seleccionados de acuerdo con la experiencia previa del país en cuestión, precios y conocimientos locales, cumplimiento local, acreditación y responsabilidad.

Servicios:

- Evaluaciones de riesgos y MERP
- Colocación de personal médico acreditado
- Suministro de equipos, clínicas y soluciones de transporte
- Servicios de salud ocupacional asociados
- Soluciones a medida



Hablamos tu idioma

Con sede en lugares clave de todo el mundo, nuestras oficinas están atendidas por personal multilingüe que habla más de 40 idiomas.

Centros de Asistencia Médica.

Euro-Center Prague		Euro-Center Helsinki	
Horario de oficina: 24/7/365		Horario de oficina: 24/7/365	
Euro-Center Praga s.r.o Křižíkova 36a 186 00 Praha 8 - Karlín República Checa	Teléfono: +420 221 860 619 E: help@euro-center.com Fax: +420 221 860 600 Directora general: Marija Magdicova	EMA Finland Oy Nuijamiestentie 3 C 00400 Helsinki Finlandia	Teléfono: +358 9 431 50112 E: helsinki@euro-center.com Director de negocios: Ville Lehtonen
Euro-Center Bangkok			
Horario de oficina: 24/7/365			
Euro-Center (Tailandia) Co., Ltd. 188 Construcción de la Torre de Primavera- ing, 22nd Floor Phayathai Road Ratchatewi District Bangkok 10400 Tailandia	Teléfono: +66 (0) 2569 0229 E: bangkok@euro-center.com Fax: +66 (0) 25 69 00 91 Gerente general: Napassawan Phatthanaharncharas		

Euro-Centers Locales.

Euro-Center Florida		Euro-Center Estambul	
Euro-Center USA, Inc. 7951 Southwest 6th Street, Ste 308 Plantation, FL 33324 Estados Unidos		Euro-Center Yerel Yardim Hizmetleri Ltd. Fulya Mahallesi Büyükdere Caddesi Quasar Plaza No:76 Kat:13 Daire No:188 PK:34394, Şişli, İstanbul, Turquie	
Teléfono: +1 212 265 8522 Línea gratuita: +1 800 844 3876 E: florida@euro-center.com Fax: +1 212 202 7527 Gerente General Regional Américas: Aline Estrella		Teléfono: +90 212 922 0922 E: istambul@euro-center.com Gerente regional de operaciones: Sibel Özkan	
Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center		Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center	
Euro-Center Mallorca		Euro-Center República Checa	
Euro-Center, S.A. – Mallorca Avda. Antonio Maura, 22 07012 Palma de Mallorca España		Euro-Center Praga s.r.o Křižíkova 36a 186 00 Praha 8 - Karlín República Checa	
Teléfono: + 34 971 72 60 03 E: mallorca@euro-center.com Fax: + 34 971 72 26 16 Gerente General Regional: Chacik Gevorkjan		Departamento de redes y siniestros Teléfono: +420 221 860 630 E: czechrepublic@euro-center.com Gerente General Regional: Chacik Gevorkjan	
Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center		Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center	
Euro-Center São Paulo		Euro-Center Larnaca	
Euro-Center Ltda. Alameda Santos 745, Conjunto 52 Cerqueira César São Paulo, CEP: 01419-001, Brasil		Euro-Center (Chipre) Limited Calle Nikodemou Mylona, 12 1st floor, 6050, Larnaca, Chipre	
Teléfono: +55 11 3508-5000 E: latinamerica@euro-center.com Gerente General Regional de América: Aline Estrella		Teléfono: +357-24 65 9860 E: cyprus@euro-center.com Gerente regional Mediterráneo y Oriente Medio: Maria Coul	
Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center		Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center	
Euro-Center Sídney		Euro-Center Beijing	
Euro-Center Sydney Pty Ltd Suite 2, Nivel 8, Torre Sur Chatswood Central 1-5 Railway Street Chatswood NSW 2067 Sídney, Australia		ERGO Health Management Habitación 1101 B, Torre Shun Tak (Xinde Jinghui Center) Edificio 11, No. 1 Xiangheyuan Street, Distrito de Dongcheng, CN- 100028 Beijing, China	
Teléfono: +61 2 8274 5700 E: sydney@euro-center.com Telefax: +61 2 9884 9947 Gerente general: Bodil Fricke		Teléfono: +86 10 8455 9500 E: beijing@euro-center.com Gerente general: Roland Hohmann	
Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center		Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por la asistencia global 24/7 de Euro-Center	
Euro-Center Bangkok		Euro-Center Ciudad del Cabo	
Euro-Center (Tailandia) Co. Ltd. 188 Edificio Spring Tower , Piso 22 de Phayathai Road Ratchatewi District Bangkok 10400 , Tailandia		Euro-Center Ciudad del Cabo (Pty) Ltd. Pier Place Heerengracht Street, 11th floor, Foreshore, Ciudad del Cabo 800, Sudáfrica	
Departamento de redes y siniestros Teléfono: +66 (0) 2569 0229 E: bangkok@euro-center.com Fax: +66 (0) 25 69 00 91 Gerente general: Napassawan Phatthanaharncharas		Teléfono: +27 21 440 9999 E: capetown@euro-center.com Director general: Hanne Bodil Smit	
Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center		Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center	



Un socio,
una solución completa.

Euro-Center Holding SE
+420 221 860 330
commercial@euro-center.com
euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

