



Servicios de asistencia y siniestros - a nivel mundial

euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide





Hacemos que el mundo sea más seguro, donde sea que estés.

Asistencia médica de emergencia 24/7

Gestión de siniestros

Contención de costes

Servicios sin pago directo

Servicios para expatriados

Servicios de externalización

Servicios de seguridad

Servicios remotos con personal médico local



Hacemos el mundo más seguro.

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 Re: un grupo asegurador multinacional.



- Local Euro-Center
- Euro-Center Holding

Nuestros clientes se benefician de una amplia gama de soluciones de asistencia

- Euro-Center es el único socio contractual
- Todos los costes se facturan de forma centralizada en EUR o USD
- El cumplimiento internacional viene como estándar
- Más de 55 años de experiencia
- Asistencia y experiencia local
- Una red global de proveedores
- Asistencia mundial las 24 horas del día, los 365 días del año
- Un flujo administrativo único
- Un acceso único a nuestra red global
- Soluciones integrales de asistencia corporativa
- Enfoque humano y orientación al cliente
- Especialistas en resolución de problemas
- Transparencia y ética
- 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.

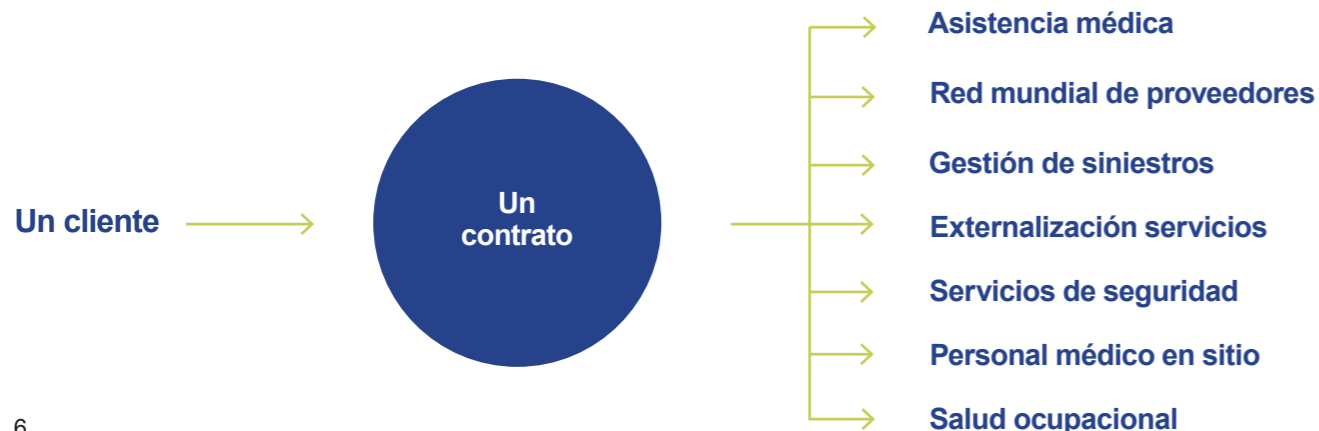


Todo en una sola solución.

Nuestra solución, diseñada a medida y centrada en el cliente, permite seleccionar únicamente los servicios que mejor se adaptan a cada caso, sin necesidad de contratar el conjunto completo.

Además, los clientes pueden colaborar con una única entidad y, al mismo tiempo, beneficiarse de una cobertura global a través de todos los Euro-Centers. Esto incluye asistencia médica de emergencia, gestión de siniestros, contención de costes, garantía de calidad y herramientas avanzadas de reporting.

Un único contrato con Euro-Center le permite ofrecer servicios de alta calidad a nivel global, con gestión local y sin depender de terceros.



Nuestros clientes.

Empresas de seguro de viaje y expatriados (IPMI)

- Asistencia y asesoramiento en viaje.
- Soporte multilingüe.
- Gestión de siniestros y contención de costes.
- Soluciones de outsourcing de atención al cliente y tramitación de siniestros.
- Informes por país.
- 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, asistencia durante el viaje y procesos especializados para expatriados y servicios asociados.

Empresas de asistencia

- Asesoramiento y conocimiento local.
- Uso de proveedores seleccionados por calidad y coste.
- Soporte en la gestión de casos.
- Dominio de idiomas locales.
- de ambulancia aérea.
- Acceso en tiempo real a una interfaz del sistema de tramitación de casos de Euro-Center.

Las empresas de asistencia con centros de llamadas propios 24/7 tienen acceso directo a nuestros 11 Euro-Centers, que cubren todas las regiones y proporcionan conocimiento local especializado.

En lugar de trabajar con terceros en diferentes países, ofrecemos una solución integral que da acceso a nuestra red asistencial a nivel global.

Nuestra red incluye tanto a las principales compañías internacionales como a operadores locales más pequeños.

Todo tipo de corporaciones

- Soluciones de asistencia de emergencia.
- Acceso a la red de proveedores.
- Desarrollo 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 autoaseguradas o parcialmente autoaseguradas cuentan con asistencia médica integral 24/7, acceso a nuestra red local, servicios sin pago directo, asesoramiento y soluciones de evacuación.

Adicionalmente, pueden incorporar servicios de seguridad, personal médico local y soluciones de salud ocupacional según sus necesidades.





Hemos construido una red de 71.000 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.

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 en cifras

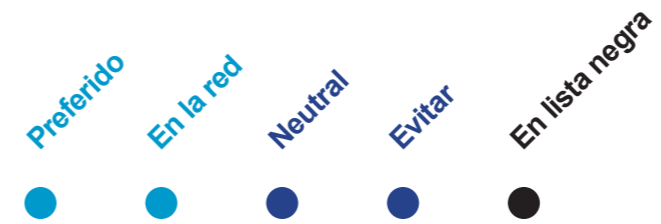
Euro-Center utiliza una base de datos avanzada hecha a medida que enumera todos los proveedores

Nuestra red se basa en la experiencia y el conocimiento de nuestros equipos locales e internacionales. Dicha red es flexible, dinámica y orientada a atender a las necesidades de los diversos grupos de clientes.

Nuestra red se apoya en la experiencia de nuestro equipo multilingüe, local e internacional, para ofrecer soluciones personalizadas.

71.507 proveedores seleccionados en todo el mundo.
 4.989 socios y proveedores preferidos.
 37.254 proveedores de servicios sin pago.
 Volumen de casos en 2025: 170.000
 El 80 % de todos los pagos se realizaron a aproximadamente 1.500 socios.
 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 de proveedores a medida

Servicio sin pago directo en todo el mundo

Nuestros clientes se benefician de una amplia red de proveedores que ofrecen servicios sin pago directo. Así, los asegurados no tienen que preocuparse por los pagos, ya que Euro-Center se encarga de toda la gestión de forma eficiente.

Una red dinámica en constante desarrollo

Realizamos inspecciones periódicas para garantizar altos estándares de calidad. Como parte de este proceso, colaboramos estrechamente con proveedores médicos y de transporte, así como con embajadas y autoridades locales.

Uso limitado de terceros

Contención de costes

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

Resultados 2025 en cifras:

Número de facturas pagadas 208.088	Ahorro % 16,74% a nivel mundial; 54,80% en EE. UU.
Total de pagos EUR 180.377.715 USD 24.816.671	Ahorro total EUR 36.310.599 USD 12.973.850

Número de proveedores con pagos procesados

13.300

Para garantizar el control de calidad, todos los proveedores se clasifican según estrictos criterios médicos, lo que permite una colaboración eficaz, una gestión óptima de los casos y altos niveles de satisfacción del cliente.

Euro-Center actúa con total imparcialidad en la selección de proveedores, sin afiliación a terceros, priorizando siempre la calidad y el coste. Este enfoque es especialmente relevante en la selección de ambulancias aéreas (AA) y otros proveedores de transporte.

Una red a medida, capaz de cubrir incluso las áreas más remotas, y adaptada a las necesidades específicas de cada cliente.

Acuerdos personalizados de facturación directa con proveedores específicos elegidos por el cliente. Informes de evacuación, visitas especializadas y servicios relacionados.

Emisión inmediata de garantías de pago y verificación de beneficios, tanto inicial como ad hoc, con los proveedores.

Además, ofrecemos acuerdos de facturación directa y opciones de "flash the card" (presentación inmediata de garantía de pago) para los asegurados.

Nuestros equipos de desarrollo de redes realizan un análisis continuo de casos documentados y ad hoc, complementado con cuestionarios periódicos a los proveedores y controles de calidad.

El sistema de gestión de casos proporciona actualizaciones en tiempo real, permitiendo a los coordinadores acceder a la información más reciente sobre los proveedores 24/7.

Euro-Center prioriza el uso de sus propios recursos y recurre a terceros únicamente cuando es estrictamente necesario.

Logros documentados de contención de costes.

Descuentos por volumen.

Negociación de acuerdos contractuales.

Acceso a tarifas locales competitivas a través de los Euro-Centers.

Gestión de siniestros y auditorías médicas

Descuentos por pronto pago.

Utilización de acuerdos bilaterales de asistencia sanitaria entre países.

Derivación de asegurados a proveedores preferentes.

Gestión local de casos.



Asistencia 24/7.

En situaciones imprevistas, el acceso al asesoramiento inmediato 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.

La asistencia multilingüe de Euro-Center está disponible 24/7. Con amplia experiencia internacional y el respaldo de nuestros equipos internos de médicos y enfermeros, nuestros especialistas brindan apoyo en una amplia variedad de situaciones en las que una respuesta inmediata es clave:

- Asistencia médica
- Transporte terrestre y aéreo
- Servicios de asistencia en viaje
- Repatriación de restos mortales
- Asistencia jurídica
- Soluciones de seguridad
- Servicios de asistencia psicológica multilingüe
- Servicios de asistencia corporativa
- Transporte de medicamentos
- Telemedicina

Idiomas disponibles 24/7:

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

Además de nuestros equipos médicos, los especialistas en asistencia trabajan en estrecha coordinación con las oficinas locales de Euro-Center, responsables de gestionar la red médica y aportar conocimiento local.

Este enfoque permite ofrecer un servicio integral y perfectamente coordinado, tanto a nivel local como global.

Nuestras oficinas 24/7 y las oficinas locales en todo el mundo operan en un sistema unificado de gestión de casos.

Esto garantiza un flujo continuo de información entre todos los Euro-Centers y proporciona acceso inmediato a los datos de siniestros y a la red de proveedores.



Transporte médico y asistencia al paciente a nivel global.

En Euro-Center, coordinamos todo tipo de transporte médico y personal seguro en cualquier parte del mundo.

Nuestros especialistas internos multilingües (más de 10 idiomas) están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y colaboran con más de 80 proveedores de ambulancias aéreas de confianza a nivel global.

- Plataforma online de ambulancias aéreas (AA) con seguimiento de vuelos por radar en tiempo real.
- Cooperación premium con las principales aerolíneas, como Emirates, Qatar, Lufthansa, Turkish Airlines, etc.
- Licencias Amadeus, que nos permiten gestionar directamente las reservas de vuelos, verificar opciones de traslado en camilla y coordinar alojamiento.
- Socios sólidos para servicios de acompañamiento médico, garantizando el traslado seguro de los clientes a sus países de origen o destinos finales.
- Evacuaciones complejas, que incluyen pistas de aterrizaje no pavimentadas, evacuaciones en zonas de conflicto, evacuaciones en helicóptero o barco, traslados terrestres, transfronterizos, entre otros..
- Servicios de bienvenida en aeropuertos de todo el mundo.
- Sistema especializado de gestión de casos de transporte adaptado a cada situación.
- Control cuidadoso de los costes, equilibrando las soluciones de transporte más seguras con precios razonables.
- Obtención de múltiples presupuestos y total transparencia.
- Solución de pago directo para clientes no cubiertos a través de un enlace de pago seguro.

Euro Center ofrece soluciones de transporte fiables, eficientes y totalmente gestionadas, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Servicios adicionales.



Asistencia local.

Los Euro-Centers en todo el mundo actúan como punto de contacto, ofreciendo asesoramiento local y facilitando la gestión de casos y siniestros para asegurados (IPMI/expatriados, ocio) y 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 ágil de nuestro equipo especializado en el Euro-Center local, junto con un acceso directo a proveedores cuidadosamente seleccionados, garantiza una experiencia fluida para los asegurados.

Asimismo, aplicamos un proceso riguroso de selección y evaluación de proveedores, asegurando una colaboración eficiente y altos estándares de calidad.

Gestión de siniestros:

Aplicamos 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. Permite 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.

Externalización de 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 por vía telefónica.
Gestión de siniestros médicos, reclamaciones, recuperaciones, viajes, quejas, entre otros.
Soluciones de marca blanca (white-label)
Soporte en múltiples idiomas, con opciones personalizadas disponibles. Los idiomas incluyen inglés, alemán, francés, italiano, sueco y danés.
Informes con seguimiento de KPIs.
Capacidad de integración con los sistemas del cliente.
Disponibilidad de personal cualificado 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.

Nuestros equipos dedicados de asistencia, médicos y especialistas brindan un soporte discreto, personalizado y continuo antes, durante y después de cada viaje.

Esto incluye acceso prioritario a los mejores hospitales privados, asistencia multilingüe y supervisión médica experta las 24 horas. Gestionamos de forma meticulosa y confidencial todos los aspectos relacionados con el transporte, la seguridad, los traslados médicos y la logística. También ofrecemos servicios médicos remotos, atención médica in situ y servicios de salud ocupacional a través de socios cuidadosamente seleccionados. Un gestor de casos dedicado garantiza continuidad, coordinación y atención personalizada en cada etapa. Ya sea para viajes de negocios, ocio o misiones complejas, adaptamos cada servicio a las necesidades y expectativas individuales de nuestros clientes.

En un entorno global cada vez más expuesto a riesgos de seguridad y con un aumento constante de los desplazamientos internacionales, tanto las personas como las empresas requieren soluciones de protección eficaces y fiables.

Euro-Center ofrece una solución integral de servicios de seguridad a nivel global, en colaboración con empresas especializadas de reconocido prestigio.

Estos servicios incluyen:

- Servicios de asesoramiento, alertas e información de seguridad
- Apoyo en seguridad durante la gestión activa de casos cuando sea necesario
- Gestión de riesgos en viaje
- Seguimiento de viajeros
- Gestión de crisis: evacuaciones, K&R, terrorismo, ciberseguridad, entre otros
- Protección ejecutiva a nivel global
- Formación en seguridad, tanto in situ como remota.

Asistencia premium y servicios VIP

Además de nuestros servicios principales, Euro-Center ofrece una experiencia de asistencia premium diseñada para clientes VIP y de alto patrimonio, con un enfoque exclusivo y personalizado.

Servicios de seguridad

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



Asistencia en su 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

Horario de oficina: 24/7/365

Euro-Center Praga s.r.o
Křižikova 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:
Renish Thomas

Euro-Center Bangkok

Horario de oficina: 24/7/365

Euro-Center (Tailandia) Co., Ltd.
188 Construcción de la
Torre de Primaveraing,
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-Center Helsinki

Horario de oficina: 24/7/365

EMA Finland Oy
Nuijamiestentie 3 C
00400 Helsinki
Finlandia

Teléfono: +358 9 431 501 12
E: helsinki@euro-center.com
Director de negocios:
Matias Lustig

Euro-Centers Locales.

Euro-Center Florida

Euro-Center USA, Inc. 7951
Southwest 6th Street,
Ste 308 Plantation,
FL 33324
Estados Unidos

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

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, S.A.
- Mallorca
Avda. Antonio Maura, 22
07012 Palma de Mallorca
España

Teléfono: + 34 971 72 60 03
E: mallorca@euro-center.com
Fax: + 34 971 72 26 16
Gerente General Regional:
Jamil Juma

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 Ltda.
Alameda Santos 745,
Conjunto 52
Cerqueira César
São Paulo, CEP: 01419-001,
Brasil

Teléfono: +55 11 3508-5000
E: latinamerica@euro-center.com
Gerente General Regional
de América: Aline Estrella

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 Sydney Pty Ltd
Suite 2, Nivel 8, Torre Sur
Chatswood Central 1-5
Railway Street
Chatswood NSW 2067
Sídney,
Australie

Teléfono: +61 2 8274 5700
E: sydney@euro-center.com
Telefax: +61 2 9884 9947
Gerente general: Aline Estrella

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Bangkok

Euro-Center (Tailandia)
Co. Ltd.
188 Edificio Spring Tower ,
Piso 22 de Phayathai Road
Ratchatewi District
Bangkok 10400 ,
Tailandia

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

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Estambul

Euro-Center Yerel
Yardim Hizmetleri Ltd.
Fulya Mahallesi Büyükdere
Caddesi Quasar Plaza
No:76 Kat:13 Daire No:188
PK:34394, Şişli, Istanbul,
Turquie

Teléfono: +90 212 922 0922
E: istambul@euro-center.com
Gerente regional de operaciones:
Jamil Juma

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center República Checa

Euro-Center Praga s.r.o
Křižikova 36a
186 00 Praha 8 - Karlín
República Checa

Departamento de redes y siniestros
Teléfono: +420 221 860 630
E: czechrepublic@euro-center.com
Gerente General Regional:
Jamil Juma

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Larnaca

Euro-Center (Chipre)
Limited
Calle Nikodemou Mylona, 12
1st floor, 6050,
Larnaca, Chipre

Teléfono: +357-24 65 9860
E: cyprus@euro-center.com
Gerente regional Mediterráneo
y Oriente Medio: Jamil Juma

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por los centros de asistencia globales 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Beijing

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: +86 10 8455 9500
E: beijing@euro-center.com
Gerente general:
Song Lu Yan

Las llamadas fuera del horario de oficina son respondidas por la asistencia global 24/7 de Euro-Center

Euro-Center Ciudad del Cabo

Euro-Center Ciudad del Cabo
(Pty) Ltd.
Pier Place
Heerengracht Street,
11th floor, Foreshore,
Ciudad del Cabo 800,
Sudáfrica

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



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

