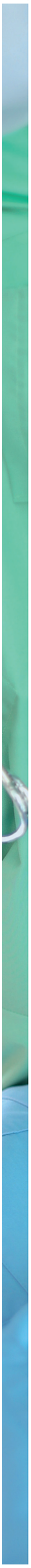


Assistance locale
– partout dans le mondee

euro-center.com

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 1 26/04/2023 14:32



Nous rendons le monde plus sûr. Partout dans le monde.

Assistance médicale d'urgence 24h/24 et 7j/7

Gestion des demandes de remboursement

Contrôle des coûts

Services sans prépaiement

Services aux expatriés

Solutions externalisées

Services de sécurité

Services de personnel médical dans les zones reculées

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 3 26/04/2023 14:32



Nous rendons le monde plus sûr. Partout dans le monde.

Euro-Center est l'une des principales entreprises mondiales dans le domaine de l'assistance médicale, de l'assistance voyage et de la gestion de demandes de remboursement. Depuis 2009, nous faisons partie de Munich Reinsurance Company, groupe international d'assurance et réassurance.



Local
Euro-Center

Centre d'Assistance
Médicale

Euro-Center
Holding

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 4 26/04/2023 14:32



Nos clients bénéficient d'un ensemble de solutions d'assistance performantes.

- Euro-Center est l'unique partenaire contractuel
- ous les frais sont facturés de manière centralisée en EUR ou en USD
- Norme conformité internationale
- Plus de 50 ans d'expérience
- Assistance et expertise locales
- Réseau mondial de prestataires
- Assistance mondiale 24h/24, 365 jours par an
- Un seul flux administratif
- Une seule voie vers notre réseau mondial
- Solutions complètes d'assistance aux entreprises
- Sens de l'humain et priorité au client
- Spécialistes de la résolution de problèmes
- Transparent et éthique
- Capacités linguistiques locales

Grâce aux relations privilégiées que nous entretenons avec nos groupes d'actionnaires européens, Munich RE et ERGO, nous veillons à ce que chaque Euro-Center opère dans un environnement stable et réponde à toutes les réglementations européennes pertinentes et aux exigences de conformité légale en matière de protection des données, d'audits et de transparence.

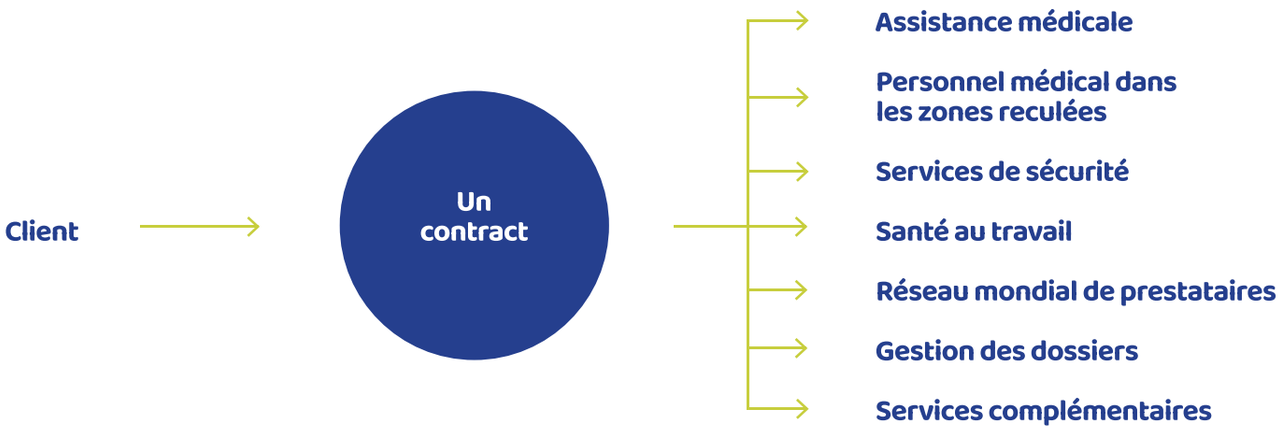
EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 5 26/04/2023 14:32



Solution tout-en-un.

Notre solution sur mesure, axée sur le client, permet aux clients de sélectionner un ou autant de services qu'ils souhaitent pour répondre à leurs besoins. Ils n'ont pas à sélectionner l'ensemble des services. Ils peuvent également s'associer à une seule entité, tout en continuant à bénéficier des services globaux de tous les Euro-Centers en matière d'assistance médicale d'urgence, de tous les aspects de la gestion des dossiers de remboursement, de contrôle des coûts, d'assurance qualité et d'outils de rapports/statistiques avancés.

Un contrat avec Euro-Center est tout ce dont vous avez besoin pour fournir des services de qualité supérieure dans le monde entier – localement. Pas besoin d'administrateur tiers supplémentaires.



EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 6 26/04/2023 14:32

Nos clients.

Compagnies d'assurance pour voyageurs et expatriés (IPMI)

Assistance et conseils de voyage.
Plateformes multilingues.
Gestion de dossiers et contrôle des coûts.
Solutions d'externalisation du service clientèle et de la gestion des dossiers.
Rapports sur les pays.
Services associés: soutien psychologique et solutions de sécurité.

Euro-Center offre ses services à ses sociétés actionnaires d'assurance expatriés et d'assurance voyage depuis 1971. De nombreuses sociétés du groupe Munich Re, ainsi que de multiples compagnies d'assurance du monde entier, ont depuis bénéficié de nos services. Nos clients en assurance comptent des acteurs mondiaux, ainsi que des entreprises plus petites. En fonction de leurs besoins spécifiques, nous leur fournissons une assistance d'urgence via nos centres d'assistance 24/7 et des plateformes de langues choisies, une assistance voyage, une gestion des dossiers de remboursement, des services spécialisés pour les expatriés et des services associés.

Sociétés d'assistance

Conseils et savoir-faire locaux.
Orientation vers les meilleurs prestataires en termes de qualité et de coût.
Soutien à la gestion de dossier.
Connaissance de la langue locale.
Devis d'avion sanitaire.
Accès en temps réel à une interface du système de gestion des dossiers d'EC.

Les sociétés d'assistance disposant de leurs propres centres d'appels 24h/24 et 7j/7 bénéficient d'un accès direct à nos 11 Euro-Centers qui couvrent toutes les régions du monde et apportent un savoir-faire spécialisé et des connaissances locales. Au lieu de travailler avec plusieurs administrateurs tiers dans le monde, elles bénéficient d'une solution unique et transparente couvrant l'assistance et le réseau dans tous les pays et territoires. Nos clients en matière d'assistance comprennent les cinq plus grandes entreprises mondiales, ainsi que des entreprises plus petites.

Tous types de sociétés

Solutions d'assistance d'urgence. Solutions d'app pour le réseau de prestataires.
Création de plans d'intervention d'urgence médicale (MERP).
Services associés: soutien en zones reculées et solutions de sécurité.
Soutien et conseils aux employés expatriés et locaux.
Services de santé au travail.

Les entreprises qui sont auto-assurées ou partiellement auto-assurées bénéficient d'une assistance médicale complète 24h/24 et 7j/7, d'un accès au réseau local, de services sans prépaiement, de conseils et de solutions d'évacuation. Divers services de sécurité, des solutions de personnel médical dans les zones reculées et des services de santé au travail peuvent être choisis en option.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 7 26/04/2023 14:32



Nous avons tissé un réseau de 75 000 établissements médicaux. Partout dans le monde.

Euro-Center détient l'un des meilleurs réseaux de prestataires au monde, couvrant tous les pays et territoires du monde.

Il s'appuie sur les compétences et le savoir-faire local de spécialistes locaux et internationaux de la gestion de réseau. Le réseau est souple, dynamique et conçu pour servir un groupe de clients aux exigences variées.

Vaste réseau mondial de prestataires

Les 11 bureaux régionaux et les centres d'assistance médicale 24/7 d'Euro-Center couvrent tous les pays et territoires du monde

Réseau mondial fondé sur les connaissances et l'expérience locales. Personnel local et international multilingue, ce qui permet de trouver des solutions locales uniques.

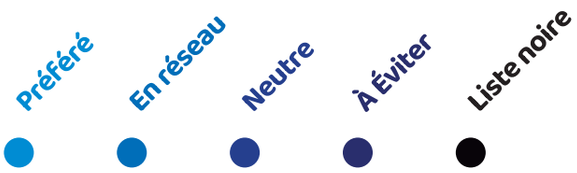
Le réseau en chiffres

Euro-Center utilise une base de données avancée et personnalisée répertoriant tous les prestataires.

75 000 prestataires sélectionnés dans le monde entier.
5 602 prestataires partenaires et préférés.
37 000 prestataires de services sans prépaiement.
Volume de dossiers en 2022 : 140 974.
80 % de tous les paiements ont été effectués auprès d'environ 1 500 partenaires et prestataires préférés.
Outre les prestataires médicaux, le réseau comprend des hôtels, des sociétés de transport, des services d'assistance locale, des organisateurs de voyages, des options d'évacuation non médicale, des sociétés de sécurité, etc.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 8 26/04/2023 14:32

dentification du bon prestataire



Pour garantir le suivi de la qualité, tous les prestataires médicaux sont classés selon des critères médicaux stricts, ce qui permet une coopération sans faille, une gestion efficace des dossiers et la satisfaction des clients.

Euro-Center n'est affilié à aucun prestataire médical et est par conséquent objectif dans le choix des prestataires, sur la base de critères de qualité et de coût. Ceci s'applique particulièrement à la sélection des Avions sanitaires (AA) et autres prestataires de transport, ainsi qu'aux destinations appropriées.

Réseaux sur mesure

Réseaux sur mesure pour les entreprises situées dans des zones reculées du monde entier, selon les spécifications du client.
Accords de facturation directe sur mesure avec des prestataires spécifiques choisis par le client. Rapports d'évacuation, visites de sites spécialisés et services connexes.

Service sans prépaiement dans le monde entier

Nos clients bénéficient d'un vaste réseau de prestataires de services sans prépaiement. Les personnes couvertes ne doivent pas s'inquiéter d'avancer les frais - Euro-Center s'en charge.

Placement direct ou ad hoc de la garantie de paiement/vérification des prestations auprès des prestataires en question.
Accords de facturation directe et options « flash the card » pour les personnes couvertes.

Réseau dynamique en développement constant

Des inspections sur place sont effectuées en permanence, ce qui permet d'obtenir des informations et des relations sans pareilles. Cela inclut également des rencontres avec des prestataires non médicaux, tels que des chauffeurs, des ambassades et des autorités locales, ce qui s'avère précieux pour un traitement agile des dossiers.

Recherche permanente et ad hoc de cas par les équipes de développement du réseau. Des questionnaires sont régulièrement envoyés aux prestataires et la qualité est soumise à un contrôle.
Mises à jour en direct dans le système de gestion de dossiers d'EC, permettant aux coordinateurs partout dans le monde d'accéder 24h/24 et 7j/7 aux dernières informations locales sur les prestataires.

Recours limité aux administrateurs tiers

Euro-Center s'efforce de ne pas avoir recours à des administrateurs tiers, sauf dans des circonstances spécifiques et limitées.

Contrôle des coûts

Excellents résultats en matière de maîtrise des coûts obtenus grâce aux outils suivants:

Réalisations documentées en matière de maîtrise des coûts. Remises sur quantité.
Accords contractuels négociés.
Les Euro-Centers locaux obtiennent des tarifs locaux.
Audits des dossiers et audits médicaux.
Remises pour paiement rapide.
Recours à des accords bilatéraux sur les soins de santé entre pays.
Orientation des personnes couvertes vers des prestataires préférés.
Gestion locale des dossiers

L'année 2022 en chiffres :

Nombre de factures payées **150 103**	Économies % **17 % et 42 % (aux États-Unis)**	Nombre de prestataires payés **10 507**
Paiements au total **118 437 849 €**	Économies au total **30 316 271 €**	

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 9 26/04/2023 14:32



Assistance 24h/24 et 7j/7.

Dans des situations imprévues, l'accès à des conseils et à une aide immédiate de la part d'experts est vital. Euro-Center dispose de trois centres d'assistance 24/7 dans le monde entier, avec des équipes d'experts prêts à aider les personnes qui nous appellent.

Les experts en assistance multilingue d'Euro-Center sont disponibles 24h/24 et 7j/7. Forts d'une vaste expérience internationale et soutenus par nos équipes internes de médecins et d'infirmières, nos experts en assistance peuvent vous aider dans une variété de situations où une aide immédiate est nécessaire:

Assistance médicale
Transport terrestre et aérien
Services d'assistance aux voyageurs Rapatriement de personne décédée
Assistance juridique
Solutions de sécurité
Services d'assistance psychologique en plusieurs langues
Services d'assistance aux entreprises
Transport de médicaments
Télémédecine

Langues parlées 24h/24 et 7j/7:

Anglais, Allemand, Français,
Espagnol, Portugais,
Slovaque, Tchèque, Polonais,
Italien, Bulgare,
Danois, Suédois, Finlandais,
Ukrainien, Russe, Thaïlandais.

En plus de travailler avec nos équipes médicales internes, nos experts en assistance sont en contact étroit avec leurs collègues des bureaux locaux d'Euro-Center. Ces bureaux entretiennent nos réseaux médicaux régionaux et fournissent des connaissances locales. Combiné avec les équipes d'assistance, cela permet une approche holistique inédite de l'assistance, tant au niveau local que mondial.

Nos bureaux 24h/24 et 7j/7 et nos bureaux locaux dans le monde entier travaillent dans le même système de gestion des dossiers. Ce système garantit un flux d'informations sans faille entre tous les EC et permet un accès instantané aux données relatives aux dossiers et aux informations du réseau.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 10 26/04/2023 14:32



Assistance locale.

Les Euro-Centers du monde entier offrent un point d'accès local aux services de conseil, de gestion et traitement des dossiers pour les membres assurés (IPMI/ expatriés, loisirs) et pour les entreprises auto-assurées.

L'assistance locale et les traitement de dossiers comprennent:

Gestion locale des dossiers
Coordination avec les centres d'assistance 24/7 Solutions sans prépaiement dans le monde entier
Options de « Flash the card »
Lettres de bienvenue avec conseils sur le réseau Cartes d'assurance avec logo de la marque
Traitement des demandes et des remboursements Enquêtes sur fraudes

Les conseils rapides de notre personnel spécialisé à l'Euro-Center local, combinés à un accès facile aux prestataires sélectionnés, rendent l'utilisation de l'assurance fluide pour le membre assuré. De plus, nous assurons une meilleure orientation vers les prestataires les plus appropriés, sélectionnés et approuvés par Euro-Center.

Gestion des dossiers:

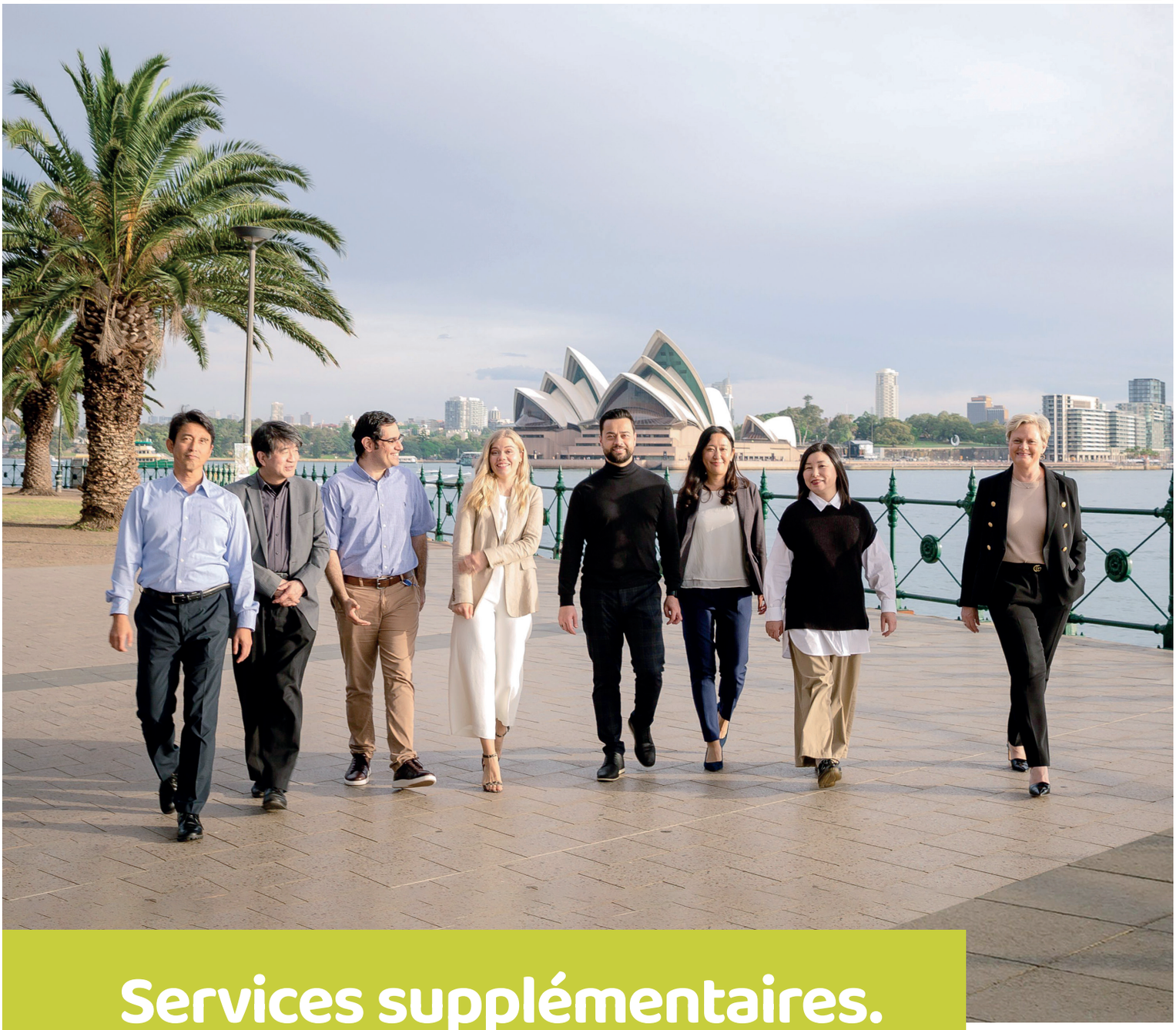
L'application de nos connaissances locales lors de la gestion des dossiers à l'Euro-Center local signifie que les dossiers sont évaluées sur la base des normes locales connues et des prix habituels.

La solution de gestion des demandes d'Euro-Center comprend un processus de bout en bout:

Soumission en ligne des demandes : les demandes et les documents associés peuvent être soumis via un lien dédié, ce qui simplifie et accélère les remboursements et le suivi rapide des dossiers. Suivi des franchises, des déductibles, des participations et des montants maximaux pour le compte de l'assureur directement dans notre système de gestion des demandes. Paiements effectués directement à la personne assurée.

L'Euro-Center local peut également aider les assureurs et les entreprises clientes en leur fournissant des rapports détaillés sur les soins de santé locaux, les plans de préparation médicale et les solutions d'évacuation.

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 11 26/04/2023 14:32



Services supplémentaires.

Services de sécurité

Les services de sécurité sont étroitement liés à nos services d'assistance médicale et à notre réseau mondial de prestataires.

Dans un monde confronté aux menaces de sécurité et à l'augmentation des voyages vers les zones sensibles de la planète, les particuliers et les entreprises ont besoin d'une protection complète et efficace.

Euro-Center offre un ensemble complet de services de sécurité dans le monde entier par le biais de sociétés spécialisées renommées.

Ces services comprennent:

Conseils de sécurité, alertes et services d'information Fourniture de services de sécurité dans le traitement actif des dossiers, si nécessaire
Gestion des risques liés aux voyages Suivi des voyages
Gestion de crise : extraction, kidnapping et rançon, terrorisme, cybersécurité, etc.
Protection globale des hauts responsables
Formation à la sécurité sur site ou hors site

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 12 26/04/2023 14:32



Services externalisés

Solutions de centres d'appels pour les demandes de remboursement et le service clientèle

Euro-Center a des bureaux dans des endroits qui sont reconnus internationalement pour les centres d'appels mondiaux et les solutions de service à la clientèle externalisées, comme par exemple au Cap (Afrique du Sud), à Bangkok (Thaïlande) et à São Paulo (Brésil). Plusieurs de nos clients utilisent les options d'externalisation de notre société et bénéficient de la vaste sélection de langues et de la haute qualité des solutions de recrutement disponibles pour ce type de poste.

Nos systèmes téléphoniques et informatiques basés sur le cloud computing permettent un transfert fluide des appels entre les lignes téléphoniques de nos clients et les nôtres.

Services:

Centre d'appels pour le service clientèle.
Services de traitement des dossiers de remboursement : simples et complets.
Attention téléphonique 24h/24 et 7j/7.
Solutions de marque blanche.
Plusieurs langues disponibles, dont l'anglais, l'allemand, le suédois, le danois, le français et l'italien.
Pas de décalage horaire pour les clients européens (Le Cap), asiatiques (Bangkok), etc.
Employés qualifiés et expérimentés, permettant une mise en œuvre rapide des projets d'externalisation, même de grande envergure.
En tant que prestataire des principales compagnies d'assurance européennes, nous sommes entièrement conformes au RGPD de l'UE et aux réglementations sur la protection des données, à l'échelle mondiale.

Services de santé au travail

Euro-Center offre des services de santé au travail en interne et par le biais d'une coopération étroite entre les équipes médicales et notre vaste réseau de prestataires de santé au travail dans le monde.

Euro-Center coordonne et organise des bilans de santé (pré-déploiement, examens médicaux de départ, aptitude au travail, etc.), des bilans de santé spécialisés pour l'emploi et des campagnes de vaccination (soutien aux vaccinations de voyage, Covid et autres vaccinations régionales) pour nos clients partout dans le monde.

Services de personnel médical dans les zones reculées

Nous pouvons trouver du personnel et des équipements médicaux, et fournir une solution simple et unique en étroite collaboration avec des partenaires sélectionnés.

Euro-Center offre une assistance dans les zones reculées à des entreprises de différents secteurs, y compris l'exploitation minière, les sites et navires off-shore, les énergies renouvelables, la construction à distance, l'ingénierie, etc. Nous pouvons fournir du personnel et de l'équipement médical, et offrir une solution simple et unique en étroite collaboration avec des partenaires sélectionnés.

Nos partenaires sont sélectionnés en fonction de leur expérience dans le pays en question, des prix et des connaissances locales, de la conformité locale, de l'accréditation et de la fiabilité.

Services:

Évaluations des risques et MERP
Placement de personnel médical qualifié
Fourniture d'équipements, de cliniques et de solutions de transport Services de santé au travail associés
Solutions sur mesure

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 13 26/04/2023 14:32



Nous parlons votre langue.

Basés dans des lieux clés du monde entier, nos bureaux sont occupés par un personnel multilingue qui parle plus de 40 langues.

Centres d'assistance médicale.

Euro-Center Prague

Heures de bureau: 24/7/365

Euro-Center Prague s.r.o
Křižíkova 36a
186 00 Praha 8 - Karlín
République tchèque

T: +420 221 860 619
E: help@euro-center.com
Fax: +420 221 860 600
Directrice générale: Marija Magdicova

Euro-Center Helsinki

Heures de bureau: 24/7/365

EMA Finland Oy
Nuijamiestentie 3 C
00400 Helsinki
Finlande

T: +358 9 431 501 12
E: helsinki@euro-center.com
Directeur commercial:
Dr Jaana Suhonen

Euro-Center Bangkok

Heures de bureau: 24/7/365

Euro-Center (Thaïlande)
Co., Ltd.
188 Spring Tower Building,
22nd Floor Phayathai Road
Ratchatewi District
Bangkok 10400
Thaïlande

T: +66 (0) 2569 0229
E: bangkok@euro-center.com
fax: +66 (0) 25 69 00 91
Directeur général régional Asie:
Roland Hohmann

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 14 26/04/2023 14:32

Local Euro-Centers.

Euro-Center Florida

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

T: +1 212 265 8522
Tollfree: +1 800 844 3876
E: florida@euro-center.com
fax: +1 212 202 7527
Directeur général régional Amériques : Aline Estrella

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Mallorca

Euro-Center, S.A.
– Mallorca
Avda. Antonio Maura, 22
07012 Palma de Mallorca
Espagne

T: + 34 971 72 60 03
E: mallorca@euro-center.com
Fax: + 34 971 72 26 16
Directeur général: Hanne Stender

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center São Paulo

Euro-Center Ltda.
Rua Augusta 1598,
Conjunto 33
Cerqueira César
São Paulo, CEP: 01304-001,
Brésil

T: +55 11 3508-5000
E: latinamerica@euro-center.com
régional des Amériques:
Aline Estrella

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Sydney

Euro-Center Sydney Pty Ltd
Suite 2, Level 8, South Tower
Chatswood Central
1-5 Railway Street
Chatswood NSW 2067
Sydney,
Australie

T: +61 2 8274 5700
E: sydney@euro-center.com
Fax: +61 2 9884 9947
Directeur général: Bodil Fricke

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Bangkok

Euro-Center (Thailand) Co. Ltd.
188 Spring Tower Building,
22nd Floor
Phayathai Road
Ratchatewi District
Bangkok 10400 ,
Thaïlande

Réseau et service des demandes de remboursement
T: +66 (0) 2569 0229
E: bangkok@euro-center.com
fax: +66 (0) 25 69 00 91
Directeur général régional Asie: Roland Hohmann

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Istanbul

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

T: +90 212 922 0922
E: istanbul@euro-center.com
Directeur général régional:
Sibel Özkan

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Cape Town

Euro-Center Cape Town
(Pty) Ltd.
The Terraces
Corner Bree and
Waterkant Street, Suite 2,
1st floor, Le Cap 8001,
Afrique du Sud

T: +27 21 440 9999
E: capetown@euro-center.com
Directeur général: Hanne Bodil Smit

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Larnaca

Euro-Center (Cyprus)
Limited
12 Nikodemou Mylona Street
1st floor, 6050,
Larnaca,
Chypre

T: +357-24 65 9860
E: cyprus@euro-center.com
Directeur régional Méditerranée et Moyen-Orient: Maria Coul

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center Pékin

Euro-Center ERGO
Consulting Limited
Room 1101 B, Shun Tak Tower
(Xinde Jinghui Center)
Bulding 11,
No. 1 Xiangheyuan Street, Dongcheng District,
CN- 100028 Pékin,
Chine

T: +86 10 8455 9500
E: beijing@euro-center.com
Directeur général régional Asie: Roland Hohmann

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

Euro-Center République tchèque

Euro-Center Prague s.r.o
Křižíkova 36a
186 00 Praha 8 - Karlín
République tchèque

Network and claims department
T: +420 221 860 630
E: czechrepublic@euro-center.com
Responsable des demandes de remboursement et du réseau:
Chacik Gevorkjan

En dehors des heures de bureau, les appels sont pris en charge par les centres d'assistance mondiaux d'Euro-Center, qui fonctionnent 24h/24 et 7j/7

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 15 26/04/2023 14:32



Un partenaire,
une solution complète.

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

EURO-CENTER
Local Assistance - Worldwide

EC_2023-0002_brozury_adaptace_GENERAL_210x297mm_FR_01AK.indd 16 26/04/2023 14:32