

## Europ Assistance: En cualquier momento y en cualquier lugar

*En mayo de 1993, Paolo Rizzi regresaba del Caribe con su amigo Andrea Pribaz cuando les sorprendió una tormenta a 700 millas de las Azores. Las olas arrancaron del timón al patrón nacido en Trieste y desgarraron el casco de su yate. Rizzi y Pribaz, que escaparon del naufragio en una balsa, se salvaron gracias a Europ Assistance, que alertó rápidamente a los rescatadores. Contribuir a las operaciones de rescate, no fue más que una respuesta a la vocación de la empresa: prestar asistencia en caso de emergencia.*



El origen de Europ Assistance fue, de hecho, un acontecimiento igualmente dramático, que conmovió al francés Pierre Desnos. En respuesta a este episodio, tuvo la idea de fundar la empresa. En 1962, la familia de sus mejores amigos tuvo un trágico accidente de coche en España, y Desnos acudió en su ayuda. Sin embargo, tuvo que actuar a distancia y en un país extranjero, con todas las dificultades que ello suponía, entre ellas la del idioma. Los obstáculos aumentaron las luchas de Desnos en una situación ya de por sí desagradable.

Noticias sobre asistencias de Europ Assistance (1960- 1990)

Archivo Histórico de Assicurazioni Generali

ph. Massimo Gardone

Pero Pierre era un visionario. Influido por el suceso, concibió una organización para ayudar a cualquier persona que se encontrara en dificultades fuera de su país, ofreciendo asistencia médica de vanguardia. El 2 de mayo de 1963, en París, con la ayuda de Concorde (una empresa francesa del Grupo Generali), creó Europ Assistance, cuya asistencia pretendía ser una actividad constante para proteger a las personas durante los viajes. Era una perspectiva nueva, que ninguna otra compañía de seguros había adoptado hasta entonces. Gracias a la idea de Desnos, Europ Assistance se convirtió en un líder mundial en servicios de asistencia y, en pocos años, abrió sucursales en varios países europeos, antes de ampliar su radio de acción a todo el mundo.

Generali reconoció el potencial del proyecto y se convirtió en su principal accionista. En julio de 1968 se creó Europ Assistance Italia, con el objetivo de garantizar a los turistas italianos un seguro de asistencia integral, las 24 horas del día, contra los accidentes que pudieran afectarles durante sus viajes al extranjero.

Desde entonces, Europ Assistance ha apoyado innumerables viajes y ha sido testigo de importantes cambios políticos, tecnológicos y medioambientales en todo el planeta. Pero, en más de cincuenta años de actividad, nunca ha cambiado su enfoque, manteniendo como principios clave la escucha de las necesidades de los clientes y la adaptación a las innovaciones para aumentar los tipos de servicios, al ritmo del progreso tecnológico y, a menudo, adelantándose a las peticiones del público.



Generali trabajó en sinergia con Europ Assistance para integrar el servicio al cliente, como en el sector de riesgos diversos del ramo de Automóviles, y al mismo tiempo también se ocupó de sus empleados, estipulando a principios de los años 80 un acuerdo para los viajes de negocios en el extranjero para los empleados. La idea de la movilidad estaba cambiando, los viajes eran cada vez más frecuentes para diversas categorías de personas, y el desarrollo de las ideas de Desnos generó servicios dedicados a los múltiples aspectos de la vida cotidiana: desde la asistencia en el hogar hasta la actividad financiera, desde la protección jurídica hasta diversos aspectos del mundo digital (comercio electrónico, protección contra el robo de identidad o de números de tarjetas de crédito, etc.).

La confianza depositada en Europ Assistance por los viajeros queda demostrada por su crecimiento en el tiempo. Sólo en el caso de Italia, las primas recaudadas en 1995 registraron un crecimiento del 24% respecto al año anterior, con 113.100 millones de liras, para aumentar un 4,3% más al año siguiente, hasta los 118.000 millones de liras. En 2002, los ingresos alcanzaron los 158 millones de euros, había 680 empleados (más del 20% del total del Grupo), 938.000 asistencias prestadas, 31.000 centros de asistencia (entre ellos, 30 fabricantes de automóviles/motos, 126 bancos/compañías de tarjetas de crédito, 50 compañías de seguros, 3.300 agencias de viajes, 700 operadores turísticos y más de 700 empresas de los sectores de producción y servicios). En 2019, hubo 867 empleados y 3.345.497 llamadas recibidas para 1.053.275 asistencias prestadas.

León Tolstoi escribió que las ideas que tienen enormes consecuencias son siempre simples. La idea de Europ Assistance se resume en su lema: "Tú vives, nosotros nos preocupamos". Incluso en situaciones de emergencia graves, los clientes saben que pueden encontrar consuelo y empatía en Europ Assistance, una respuesta global inmediata, y fiabilidad y eficacia. Y, de hecho, la confianza producida por la satisfacción del cliente sigue siendo hoy en día uno de los principales criterios de selección.