



3.21.2019
TISKOVÁ ZPRÁVA

Kontakty pro novináře :

Ami Communication

Hedvika Čepelová
731 072 634
hedvika.cepelova@amic.cz

Europ Assistance

Jitka Ševčíková
734 231 074
sevcikovaj@europ-assistance.cz



europ-assistance.cz

225 odtahů a 44 porouchaných spotřebičů denně. O služby Europ Assistance byl loni rekordní zájem

V Praze dne 21. 3. 2019

Asistenční služba Europ Assistance v loňském roce pomohla u téměř 170 tisíc případů. Oproti předchozímu roku jde o nárůst o téměř 15 %. Za růstem stojí nejvíce zásahy u motoristů při nehodě, ale stále častěji i poruchy v domácnosti nebo asistence při nemoci.

Nejčastějšími klienty zůstali i v roce 2018 řidiči v nouzi, takových případů bylo vloni přes 100 tisíc. Europ Assistance zařizovala denně v průměru okolo 225 odtahů nepojízdných aut. Přibylo ale výrazně i situací, kdy operátoři řešili poruchy a nehody v domácnosti. Těch bylo loni přes 35 tisíc, meziročně o celou čtvrtinu víc. Nárůst mají na svědomí především porouchané spotřebiče, kvůli nim shánělo pomoc v průměru 44 lidí denně.

Přes 15 tisíc dalších clientských požadavků se týkalo cestovní asistence. Europ Assistance vloni zasahovala na pomoc klientům celkem ve 166 státech, nejdražší případ řešila v Kanadě, kde celkové výlohy dosáhly 6,3 milionu korun. Lidé také měli větší zájem o podpůrné služby při nemoci, ať už jde o úhradu nadstandardního ubytování, odvoz z nemocnice nebo konzultaci lékaře na telefonu. Takových požadavků meziročně přibylo o 18 %.

„Klienti stále více doceňují komfort v podobě dostupnosti, rozsahu a kvality asistenčních služeb. Mají již také zkušenost, že jim pomůžeme běžné starosti vyřešit spolehlivě, rychle a bez dodatečných nákladů. Není rozhodující, jestli jde o nepojízdné auto nebo porouchané topení, na asistenci se obrací již téměř automaticky,“ říká Vladimír Fuchs, generální ředitel Europ Assistance.

Podle něj se vyplatily investice do inovací a rozvoje, díky kterým Europ Assistance loni výrazně zefektivnila své služby. Zejména autoasistence prošla velkou změnou – na začátku roku ji posílil samostatný tým operátorů na pobočce v Olomouci, během roku pak přešla na plně digitální systém řízení zakázek a dodavatelů. Operátoři, kteří pomáhají řidičům v Čechách i na Slovensku, tak mají mnohem víc prostoru na řešení individuálních požadavků nebo složitějších situací.

Europ Assistance nezahálela ani v oblasti komunikace s veřejností. Kromě pravidelných bilančních seminářů s ředitelem Odboru dopravní policie PČR Tomášem Lerchem zabodovala i s komunikací cestovních zvyklostí Čechů. Za takzvanou „Řízkovou mapu“ si společně s agenturou AMI Communications odnesla první místo České ceny za PR v oborové kategorii Finanční trh a finanční služby. Značku ale ocenili i samotní zákazníci, na Google vloni získala přes 1000 pozitivních uživatelských hodnocení.

O EUROP ASSISTANCE

Europ Assistance Group je součástí skupiny Generali a dnes zajišťuje služby ve 208 zemích





světa s 8 000 zaměstnanci, 400 lékaři a sítí 44 poboček skupiny. Skupina Europ Assistance zajistí ročně více než 12,4 milionů asistenčních intervencí a odpoví na více než 62 milionů telefonátů. Byla založena v roce 1963 v Paříži jako první asistenční společnost na světě. Dnes působí Europ Assistance Group celosvětově. Svým více než 300 milionům privátním či korporátním zákazníkům přináší řešení pro jejich urgentní i běžné potřeby ve čtyřech hlavních oblastech asistenčních služeb: AUTOMOBILY, ZDRAVÍ, CESTOVÁNÍ, DOMÁCNOST & RODINA.

