



ASSISTANCE

reinventando / los servicios

Comunicado de prensa /

AXA Assistance, crecimiento y cambios.

Jueves 2 de abril de 2009

Yves Masson, Presidente de AXA Assistance, presentó este jueves 2 de abril de 2009 el balance del año 2008, así como los ejes estratégicos seguidos y los retos de las actividades emblemáticas de AXA Assistance.

En la continuidad de 2007, Yves Masson, Director de AXA Assistance, anunció este jueves 2 de abril resultados económicos en neto aumento para el año 2008. Con 9 millones de expedientes administrados (un aumento del 11,5%, a tasa de cambio constante), la cifra de negocios alcanza los 870,4 millones de euros, de los cuales 205,8 millones de euros en Francia (+6% en comparación con el ejercicio de 2007). El resultado de explotación llega a los 20,1 millones de euros, o sea un 14,41% a una tasa de cambio constante, mientras que el resultado neto alcanza los 15 millones de euros.

AXA Assistance en pocas palabras

AXA Assistance, filial al 100 % del Grupo AXA, es uno de los líderes mundiales del mercado de la asistencia. Históricamente dedicada al automóvil, la vivienda, los viajes y la expatriación, su oferta se organiza hoy en día alrededor de 4 actividades: Automóvil, Viaje, Domicilio (Vivienda y Servicios a la persona) y Salud.

AXA Assistance está presente en más de 30 países y cuenta hoy en día con más de 6.000 colaboradores.

Una fuerte progresión en los países de América Latina, España y Portugal, así como en Europa del Norte.

La región del mundo "Península Ibérica y América Latina", que agrupa a España, Portugal y los países de América Latina, participaba a un nivel del 15% en la cifra de negocios de 2007 y contribuye a la misma en un 19,7% (171,5 millones de euros) en 2008. AXA Assistance ve igualmente pasar la cuota de la cifra de negocios de los países de Europa del Norte del 12%, en 2007, al 17,7% (153,8 millones de euros) en 2008.

Crecimiento de las nuevas actividades Domicilio y Salud

Las actividades más recientes de AXA Assistance, Domicilio y Salud, conocen una fuerte progresión desde su creación y representan ahora el 32% de la cifra de negocios de 2008.

4 grandes ejes estratégicos para AXA Assistance.

Despliegue de la excelencia operacional

Siempre sensible a la satisfacción de sus clientes, AXA Assistance mejora su excelencia operacional, reorganizando sus actividades en 4 Business Units: Automóvil, Viaje, Domicilio (Vivienda y Servicios a la persona) y Salud. Esta nueva organización permite optimizar los procesos, mejorando de esta manera la calidad del servicio.

Pasar de lo urgente a lo cotidiano

AXA Assistance pone al servicio de la vida cotidiana su experiencia adquirida en las situaciones de urgencia y desarrolla, en Francia, diversos Servicios a la persona, tales como el cuidado de niños, el apoyo escolar, el mantenimiento de la casa, etc. AXA Assistance ha decidido desarrollar los Servicios a la persona en el ámbito internacional. En 2008, en colaboración con AXA France, AXA Assistance desarrolló una oferta de dependencia, a la cual se agregó un servicio de Ayuda a los Ayudantes.



ASSISTANCE

reinventando / los servicios

Integración de nuestros prestatarios

Para poder controlar, a la vez, la cadena de valor y de calidad de sus servicios, AXA Assistance integra a sus prestatarios en sus actividades, en particular mediante la participación en el capital. Por ejemplo, en España, AXA Assistance, más que ofrecer una compensación financiera, propone la "reparación en especie", la cual permite, en caso de siniestro, la intervención directa de un profesional, para la reparación de las degradaciones.

Desarrollo de nuestras ventas B a C

AXA Assistance, que comercializaba hasta el momento esencialmente sus servicios en B a B, a través de grandes empresas, constructores automóviles, seguros, tarjetas de crédito, ha desarrollado en México una tarjeta de asistencia y de protección sanitaria (Tarjeta PAMA), la cual otorga al paciente un acceso privilegiado a la red de AXA Assistance por Internet, a fin de concertar cita con un médico, o por teléfono, en caso de necesitarse un médico de urgencia.

AXA Assistance propone igualmente en Canadá un forfait de asistencia en la carretera (VENGO). Este propone prestaciones a la medida, como la entrega de gasolina, el desbloqueo de puertas, el cambio de neumáticos y el remolque.

Retos de las 4 grandes actividades de AXA Assistance.

Automóvil: Una vocación internacional

AXA Assistance tiene por objetivo convertirse en el asistidor preferido de los socios transnacionales mayores: aseguradores, constructores, alquiladores, etc., y desea garantizar una oferta homogénea de asistencia automóvil y un alto nivel de compromiso de calidad de servicio. En 2008, la fusión AXA Assistance / Delta Service (Asistidor de Renault) permitió crear, en Francia, un gran polo de Asistencia Automóvil, con plataformas generalistas y dedicadas a las "grandes cuentas": constructores, aseguradores

Viaje: Una oferta global

AXA Assistance ha creado una entidad exclusivamente dedicada a la actividad Viajes. AXA Travel Insurance, basada en Irlanda, está dimensionada para gestionar contratos internacionales, tanto sobre cuestiones de asistencia como sobre seguros. Su objetivo es de capturar el 5% del mercado, hasta 2012. La comercialización de sus productos por Internet está prevista para la primavera de 2009.

Domicilio: Vivienda y Servicios a la persona

AXA Assistance debe convertirse en el interlocutor preferido de sus clientes, encargado de todas las urgencias concernientes a la vivienda (fugas, grifos, canalizaciones, daños por agua, electricidad, fontanería, etc.), pero igualmente responder de manera permanente a las necesidades de urgencia y de confort en los campos definidos de los servicios a las personas dependientes, apoyo escolar, cuidado de niños, mantenimiento de la casa, etc. La red de socios se desarrolló en Francia con Maison & Services, Family Sphère, Cours Legendre, y más recientemente con ADHAP Services, los cuales agrupan más de 270 puntos de venta, en total. La ambición de AXA Assistance es de convertirse en líder de los Servicios a la persona en Europa.

Salud: Fuerte potencial de desarrollo

AXA Assistance desea convertirse en socio privilegiado, en particular de los aseguradores médicos, en lo referente tanto a los gastos de salud, como al análisis de datos, la vida cotidiana, la asesoría, la prevención o incluso la urgencia, para misiones de asistencia. Con este objetivo, AXA Assistance ha desarrollado una oferta "Third Party Administration", así como la gestión de los gastos de salud, y el segundo dictamen médico, en caso de intervención quirúrgica importante y costosa, el cual brinda a los pacientes la posibilidad de solicitar la opinión de otro médico.

Contacto: Vincent MOURAY – Comunicación Externa
01 55 92 10 96 – vincent.mouray@axa-assistance.com