

EUROP ASSISTANCE A RECU 33.757 APPELS ET A AIDE 22.946 FAMILLES EN JUILLET!

Pour une moyenne quotidienne de 1022 appels durant le premier mois d'été

Entre le 29/06 et le 31/07, Europ Assistance a enregistré pas moins de 33.757 appels, soit une baisse de 6% par rapport à la même période l'an dernier. Contrairement à la baisse du nombre d'appels, l'assistanteur a enregistré une augmentation de près de 18% et de 14% du nombre de dossiers médicaux et techniques. Cette augmentation s'explique en grande partie par l'accroissement du portefeuille clients du leader du marché mais également par le grand nombre de Belges qui sont partis en voiture durant le mois de juillet et particulièrement durant la seconde moitié du mois. Les Belges n'auront jamais été aussi mobiles et ont opté, en grande majorité, pour la voiture afin de se rendre sur leur lieu de vacances et d'y sillonner la région avec toutes les conséquences qui en découlent. Un bilan de juillet à nouveau chargé pour Europ Assistance.

Près de 33.757 appels reçus et 22.946 familles aidées depuis fin juin

Depuis le mercredi 29 juin 2011, Europ Assistance a enregistré 33.757 appels et a ouvert 22.946 dossiers d'assistance pour venir en aide à ses clients en Belgique, en Europe ou partout ailleurs dans le monde. Le nombre d'appels a baissé de 6% par rapport à juillet 2010 tandis que le nombre de dossiers ouverts a augmenté de près de 6%.

1.559 dossiers médicaux, dont 1.372 à l'étranger

Europ Assistance note, pour la période du 29 juin au 31 juillet 2011, une hausse des dossiers médicaux à l'étranger de près de 18% par rapport à la même période en 2010. Cette hausse s'explique en majeure partie par l'accroissement du portefeuille clients d'Europ Assistance. Les pathologies les plus fréquemment rencontrées sont les traumatismes comme les fractures, entorses, contusions, blessures... (38%), suivi des problèmes gastroentérologiques (14%) et des infections (7%). 45% des dossiers médicaux ouverts ont donné lieu à une hospitalisation. A noter aussi, le nombre de dossiers concernant des personnes se faisant rapatrier à la suite d'un décès ou d'une hospitalisation de membres de leur famille restés en Belgique et qui équivaut à 9% des dossiers médicaux.

Ces interventions médicales ont principalement eu lieu en France (38% vs 40% en 2010), en Espagne (10% vs 9%), en Italie (9% vs 8%) et en Turquie (8% vs 7%).

8.742 dossiers techniques en Belgique et 2.448 dossiers techniques à l'étranger

Depuis le 29 juin, Europ Assistance a enregistré 8.742 dossiers techniques ouverts pour la Belgique et 2.448 pour l'étranger. C'est surtout durant la deuxième moitié de juillet que le plus grand nombre de dossiers a été ouvert, une période qui correspond au moment où le plus grand nombre de Belges sont partis en vacances. Malgré le fait que la plupart des Belges recherchent des vacances en bord de mer (pour 65% d'entre eux selon le Baromètre d'Europ Assistance), ils ont été particulièrement mobiles pendant leur séjour. Un temps plus incertain durant ce mois de

juillet les a incités à consacrer plus de temps à des excursions et à la découverte du pays, menant parfois à un dépannage technique.

Ici aussi, on retrouve le trio classique des pays qui ont enregistré le plus grand nombre d'interventions techniques : France (52% contre 49%, davantage de vacanciers sont partis en France ou ont transité par la France), l'Espagne (9%) et l'Italie (8% contre 7%).

Il s'agit principalement de pannes mécaniques traditionnelles comme des pannes de moteur, des crevaisons ou des problèmes d'embrayage (75%), de pannes causées par inadvertance comme des clés enfermées dans le véhicule, la perte de clés, une erreur de carburant,... (13%) et des accidents (9%).

En ce premier mois d'été, près de 80% des appels provenaient de l'Europe. Ces chiffres confirment les estimations du Baromètre des intentions de voyage d'Europ Assistance, indiquant que 84% des Belges choisissent l'Europe comme destination de vacances. Mais la météo capricieuse du mois de juillet a tout de même poussé d'autres Belges à rechercher le soleil dans des destinations plus lointaines (dont la Turquie, l'Afrique du Nord et l'Asie).

Contacts Presse:

Europ Assistance Belgium S.A.

Xavier VAN CANEGHEM

PR & Market Analyst

Tel: 0473/46.82.00

Mail : xavier.van.caneghem@europ-assistance.be

Site : www.europ-assistance.be

Interel 402 PR

Anhthi Nguyen & Véronique Adam

Tel: 02/761.66.65

Mail : anhthi.nguyen@interel402pr.be

Retrouvez également Europ Assistance sur facebook et twitter :

www.facebook.com/europassistance

http://twitter.com/EA_BEL