



## The Mission

Obwohl The Warranty Group (TWG) noch ein verhältnismäßig junges Unternehmen ist, verfügen wir über eine ausgeprägte Kultur. Diese ist geprägt von Unternehmergeist, Innovationskraft und der starken Überzeugung, unseren Kunden und Partnern die besten am Markt verfügbaren Produkte und Services zu bieten.

Unser Auftrag ist die Bereitstellung von Versicherungsprodukten und Services auf eine Art und Weise, welche die Erwartungen unserer Kunden übersteigt. Unser Erfolg basiert auf unserer Fähigkeit, die Bedürfnisse unserer Partner zu antizipieren und einzigartige Leistungen zu erbringen.

## Facts

> **46** Jahre Erfahrung  
**2.300** MitarbeiterInnen  
**33** aktive Länder  
**4,9 Mrd. US \$** Unternehmensvermögen  
**A-** A.M. Best Rating  
**1964** Gründungsjahr  
**30.11.2006** Start der Marke „The Warranty Group“

Zur TWG gehören die Versicherungsgesellschaften London General Insurance Company Ltd. (LGI) und London General Life Insurance Company Ltd. (LGLI).

Wer deckt Ihre Risiken?

## Underwriting

Die zur TWG Gruppe gehörenden Versicherungsgesellschaften LGI und LGLI verfolgen ein Ziel: Ihren Partnern profitable und innovative Lösungen zur Verfügung zu stellen. Lösungen, die Maßstäbe setzen! Alle Produkte und Services profitieren von der über 44 jährigen Erfahrung der beiden Gesellschaften. Es spielt keine Rolle, ob es sich um Serviceverträge, Restkreditversicherungen oder Garantieprogramme handelt. Wir entwerfen für Finanzdienstleister, Versicherungen, Kreditkartengesellschaften, die Automobil-, Elektronik- oder Immobilienbranche maßgeschneiderte Konzepte, die unseren Partnern den notwendigen Wettbewerbsvorteil verschaffen. LGI und LGLI verfügen beide über ein A- Rating (exzellent) von A.M. Best.

## Compliance

Die aufsichtsrechtlichen und gesetzlichen Vorgaben nehmen heute einen besonderen Stellenwert in der Gestaltung von Produkten und Serviceleistungen ein. Dies nicht zuletzt in der Finanzierungs- und Versicherungsbranche. Werden die Normen nicht regelgerecht umgesetzt, können sich hieraus schwerwiegende Folgen für das jeweilige Geschäftsmodell (auf Unternehmens- und Mitarbeiterebene) ergeben. TWG ist aufgrund ihrer großen Erfahrung in diesem Bereich in der Lage, den sich ändernden Rahmenbedingungen jederzeit Rechnung zu tragen: Europaweit!

Unsere erfahrenen Juristen sorgen stets für eine maßgeschneiderte Lösung, die sowohl die praktischen Anforderungen eines Produktes als auch die Einhaltung der juristischen Vorgaben miteinander in Einklang bringt. Wenn notwendig greifen wir auf ein großes Netzwerk von externen Spezialisten zurück. TWG übernimmt dabei die Garantie, dass Ihr Produkt jederzeit den sich ändernden nationalen und internationalen Rahmenbedingungen gerecht wird.

## Call Centre

Durch unser Call Center sind wir in der Lage, bei Bedarf unseren Partnern einen maßgeschneiderten Kundenservice zur Verfügung zu stellen.

### Unsere Services umfassen:

- technischen Produktsupport
- Inbound und Outbound "Customer Care"
- Kundenbeziehungsmanagement
- Inbound- und Outbound-Vertrieb
- Kundenzufriedenheitsanalysen
- Administration von Kreditkartenprogrammen
- Mystery Shopping

Unsere Agents im Call Center werden von einer computergesteuerten Software (Automated Call Distributor -ACD-) unterstützt. Diese trägt dazu bei, dass sich unsere einzelnen Serviceteams ganz auf Ihre Kunden konzentrieren können. Hierdurch erreichen wir eine hohe Kundenzufriedenheit und gleichzeitig ein gewünschtes Maß an Produktivität. Die Balance zwischen dem Erzielen wirtschaftlicher Messgrößen und einem kundenfreundlichen, persönlichen Service wird dadurch gewährleistet.

## Administration

Durch unser umfangreiches Angebot an administrativen Leistungen, versetzen wir Sie in die Lage, in Ihrem jeweiligen Kerngeschäft noch erfolgreicher zu agieren. Wir bieten das komplette Spektrum: Compliance, Policing, Verwaltung, Entwicklung und Produktion von Marketingmaterial, Kundenhotline (per Mail und Telefon), technischer Support, Servicelogistik und Schadenmanagement.

### Schadenmanagement

The Warranty Group genießt einen hervorragenden Ruf in Bezug auf eine schnelle Schadenregulierung: sowohl für unsere Partner in der Leistungserbringung als auch für die versicherten Endverbraucher. Wir stützen uns dabei auf eine weitestgehend automatische Verarbeitung der zu erfüllenden Zahlungsströme. Die flexible Systemarchitektur erlaubt jedoch ebenfalls eine schnelle Anpassung an neue Anforderungen. Monitoringmodule gewährleisten die Einhaltung der Compliancevorgaben. Diese Effizienz in der Leistungserbringung ermöglicht es uns, nahezu alle anstehenden Zahlungen unverzüglich auszuführen.

### Onlineunterstützung

TWG ist sich der Vorzüge des Internets bewusst und bietet eine Vielzahl an Ansätzen zur Implementierung von Internet-Lösungen. Dies eröffnet unseren Partnern den Zugang zu detaillierten Informationen und ermöglicht die effektive Steigerung der Reaktionsgeschwindigkeit und Kundenzufriedenheit.

## Training

Wir liefern effiziente Trainings! Alle Programme konzentrieren sich auf den Kunden und wurden auf der Basis von „best practices“ über Jahre hinweg entwickelt. Dabei steht der bestmögliche und bedarfsgerechte Verkauf des Produktes stets im Fokus. Wir passen die Inhalte auf Ihre spezifischen Bedürfnisse an. Veränderungen der Rahmenbedingungen werden von uns in den Inhalten berücksichtigt und somit unterliegen alle Trainings stets einem dynamischen Entwicklungsprozess.

### Verfügbare Themen:

- Finanzierung & Versicherung
- Kundenorientiertes Verkaufen
- Servicetrainings
- Führungskräfte trainings

In Gruppendiskussionen, Rollenspielen und Feedback-Runden werden die Herausforderungen im Vertrieb und die effektive Einbindung von Finanzdienstleistungen in den Verkaufsprozess effektiv erarbeitet. Wir führen Fachwissen und verkäuferisches Know-how zu einem gesteigerten Leistungsvermögen zusammen.



the warranty group europe

## Automotive

Wenn es um maßgeschneiderte Garantie- und Serviceprogramme geht, hat TWG seit Jahren eine führende Stellung im Markt inne. Wir verfügen über eine breite Produktpalette, um sowohl die Kundenbindung und somit auch die Werkstattauslastung zu steigern. Die Art der Umsetzung richtet sich dabei ganz nach den Wünschen unserer Partner: Von der Voll- über die Labeldeckung bis hin zur reinen Administration selbst gedeckter Programme können wir alle Vorstellungen individuell umsetzen.

### TWG Personal Service Plan (PSP)

PSP ist ein Programm, welches dem Händler die Möglichkeit eröffnet, einen maßgeschneiderten Service-/Wartungsplan für seine Kunden zu erstellen. Hierbei werden alle anfallenden Kosten auf einen festen, zuverlässigen Monatsbetrag runtergerechnet. Es wird dem Kunden ermöglicht, eine Service-Flatrate zu nutzen; egal für welches Fabrikat oder Modell. Selbstverständlich kann der Händler seine eigenen Kostensätze hierbei zugrunde legen. Eine gesteigerte Kundenbindung und Profitabilität sind die Folge.

## Home Warranty

Für einen Immobilienkäufer ist eine Immobilien-Garantie weit mehr als nur ein Stück Papier oder eine einfache Versicherung; es ist das Versprechen für eine sorgenfreie Nutzung seiner eigenen 4 Wände !

Für den Immobilienmakler ist es ein effektives Marketinginstrument! Die Investition in das eigene Zuhause stellt in der Regel die größte Einzelinvestition eines Kunden dar. Hierbei spielt das Thema Sicherheit eine extrem große Rolle. Mit unserer Home Warranty können wir dem Interessenten ein gutes Stück Sicherheit gewähren. Die Entscheidung für die Investition fällt damit leichter. TWG ist einer der weltweit größten Anbieter in diesem Segment.

## Appliance & Technology

TWG betreut die weltweit führenden Hersteller sowie Groß- und Einzelhändler von Elektro- und Haushaltsgeräten. Mit unserem einzigartigen Spektrum von Serviceangeboten für verlängerte Garantien inklusive deren Vermarktung, Training, Direktmarketing und Administration unterstützen wir seit 1970 unsere Partner, sich im nationalen und internationalen Wettbewerb zu behaupten. Es spielt für uns keine Rolle, ob diese im Fachhandel, Versandhandel oder Online-Geschäft aktiv sind. Unsere maßgeschneiderten Programme helfen, bilanzneutrale Ertragspotentiale zu generieren und sowohl die Kunden- als auch die Markenzufriedenheit zu steigern.

## Credit Card Enhancement

Wie schaffen Sie es, dass sich Kunden für Ihre (Kredit-) Kundenkarte entscheiden? The Warranty Group ist weltweit einer der führenden Anbieter von Kartenprogrammen und verfügt über ein breites Spektrum an Produkten, die Ihren Kunden echte Mehrwerte liefern. Mit der Karte getätigte Umsätze werden durch einen intensiveren Einsatz spürbar erhöht. Eine Auswahl unserer populärsten Produkte: Best Price Garantie, Einkaufsversicherung, Garantieverlängerung, CDW und Ticketversicherung. Selbstverständlich können diese Leistungen auch Teil eines Mehrwertprogramms für Girokonten sein.

## Credit and Payment Insurance

Die Folgen einer längerfristigen Erkrankung oder Arbeitslosigkeit sind in aller Regel verheerend für die Kreditwürdigkeit. Mit einer CPI können die finanziellen Folgen dieser biologischen und wirtschaftlichen Risiken weitestgehend aufgefangen werden. Sie ist ein wirkungsvolles Instrument, um Ihren Kunden und dessen Familie vor der Überschuldung zu schützen. Hierbei spielt es für uns keine Rolle, über welchen Vertriebsweg der Abschluss erfolgt oder für welchen Verwendungszweck der Endverbraucher sich entscheidet. Selbstverständlich können wir dieses Produkt auch losgelöst von einer Darlehensverpflichtung anbieten. Sobald wiederkehrende Zahlungen zu leisten sind, können wir ein individuelles Absicherungskonzept für Sie und Ihre Kunden entwickeln.

Insbesondere bei der Finanzierung von Fahrzeugen existiert noch ein weiteres Risiko: der Totalschaden! Häufig entsteht hierbei eine Differenz zwischen der Leistung des KFZ-Versicherers und der bestehenden (Rest-) Darlehensverpflichtung. Unsere GAP (Guaranteed Asset Protection) deckt exakt diesen Betrag ab. Kunde und Händler können sich dadurch umgehend auf den (Ver-)Kauf eines neuen Kraftfahrzeuges konzentrieren.

🌐 **Head Office Europe:**  
Integra House  
Vicarage Road  
Egham Surrey  
TW20 9JZ UK

🌐 **Head Office Mainland Europe:**  
Paasheувelweg 1  
1105 BE Amsterdam  
The Netherlands

### Centres of Excellence:

🌐 **U.K. and Ireland:**  
Vantage Point  
Business Village  
Mitcheldean  
Gloucestershire  
GL17 0DD U.K.

🌐 **Western Europe:**  
President Kennedy-  
laan 106  
6883 AX Velp  
The Netherlands

🌐 **Italy and Romania:**  
Via Borgogna, 2  
20122 Milano  
Italy

🌐 **Central Europe:**  
Pl. Przymierza 6  
33-944  
Warszawa  
Poland

🌐 **Nordic:**  
Jörgen Kocksgatan 9  
211 20 Malmö  
Sweden

🌐 **Iberia:**  
Balmes 96  
08008 Barcelona  
Spain

🌐 **France and Switzerland:**  
55 Rue Aristide Briand  
92309 Levallois  
Perret Cedex  
France

