



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

> **44** Jahre Erfahrung
2.300 MitarbeiterInnen
33 aktive Länder
5,4 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.

