

Nr. 03/2022
28. März 2022

Vienna Insurance Group gründet Assistance-Gesellschaft in Serbien Pro Jahr wickeln Servicegesellschaften der VIG mehr als 400.000 Assistance-Fälle ab

Mit der im April 2022 geplanten Gründung der Global Assistance Belgrad setzt die Vienna Insurance Group (VIG) ihren Expansionskurs eigener Gesellschaften zur digitalen Kundenservicierung fort. Bis Ende 2022 werden bereits in elf Ländern Kunden der VIG-Gruppe durch gruppeneigene Servicegesellschaften betreut.

Mehrwert bieten

Die VIG-Gruppe hat sich zum Ziel gesetzt, Assistance-Leistungen über eigene Unternehmen statt Drittunternehmen anzubieten. Damit werden zwei wesentliche Vorteile verfolgt, wie VIG-Vorstandsmitglied Harald Riener, zuständig für die Assistance, erklärt: *„Erstens schaffen wir neue erlebbare Zusatzleistungen, die wir unabhängig von der Absicherung der Risiken bieten wollen. Das wird zunehmend wichtiger, da die Kontaktfrequenz mit den Kundinnen und Kunden sinkt, weshalb die Bedeutung der Sichtbarkeit als Versicherungspartner steigt. Zweitens können wir den gesamten Prozess vom Versicherungsangebot bis zur Schadenabwicklung und Assistance-Unterstützung aus einer Hand bieten. Das ist ein klarer Mehrwert für die Kundinnen und Kunden. Wir können so die Servicequalität durch die Kontrolle des Prozesszyklus bei der Schadenabwicklung vom ersten Kontakt bis hin zu den Entschädigungszahlungen wesentlich beeinflussen und weiter optimieren.“*

Acht eigene Gesellschaften für elf Länder

2013 wurde mit der Global Assistance in der Tschechischen Republik die erste Assistance-Gesellschaft der VIG-Gruppe ins Leben gerufen. Es folgten Gesellschaften in der Slowakei, Bulgarien, Rumänien, Polen, Lettland und zuletzt im Herbst 2021 in Georgien. Mit der nun in Serbien gegründeten achten Assistance-Gesellschaft werden die Kunden der VIG-Gruppe in elf Ländern serviciert (Nordmazedonien wird von Bulgarien aus mitbetreut, die Gesellschaft in Lettland betreut alle drei baltischen Staaten, die bis spätestens Ende 2022 serviciert werden). Jährlich sind bisher bereits über 400.000 Assistance-Fälle zu verzeichnen.

Modernste technische Lösung mit breitem Angebot

Die VIG setzt für die Abwicklung der Assistance ein selbst entwickeltes Softwaresystem ein, das die eigenen Assistance-Gesellschaften zur Organisation und Abwicklung von digitalen Serviceleistungen verwenden. Abgesehen von der Verwaltung der Assistance-Fälle können die VIG-Gesellschaften den Servicefall der Kunden mittels GPS-Tracking genau beobachten und damit schnellstmögliche Hilfe gewährleisten. Andererseits hat der Kunde die Möglichkeit, Dienstleistungen online zu verfolgen und zeitsparend agieren zu können. Seit Beginn des Jahres 2022 können Assistance-Fälle innerhalb der teilnehmenden VIG-Länder auch digital vernetzt bearbeitet und dem Versicherungsnehmer auch grenzüberschreitend schnell und punktgenau geholfen werden. Egal, ob bei Autounfall, Panne oder einer Verletzung im Urlaub, das Callcenter der Global Assistance kann den VIG-Kunden bei Bedarf lokalisieren und rasch Hilfe organisieren, auch wenn sich der Kunde beispielsweise wegen eines Urlaubsaufenthaltes nicht in seinem Heimatland befindet. Angeboten werden Assistance-Leistungen für die Bereiche Auto, Reise, Haushalt und Gesundheit.

Die **Vienna Insurance Group** AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG) ist die führende Versicherungsgruppe sowohl in Österreich als auch in der Gesamtregion Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 50 Versicherungsgesellschaften in 30 Ländern bilden eine Gruppe mit langer Tradition, starken Marken und hoher Kund:innennähe. Die mehr als 25.000 Mitarbeiter:innen der VIG kümmern sich tagtäglich um die Bedürfnisse von mehr als 22 Millionen Kunden:innen. Die VIG-Aktie notiert seit 1994 an der Wiener Börse. Die VIG-Gruppe weist ein „A+“-Rating mit stabilem Ausblick der international anerkannten Ratingagentur Standard & Poor's aus. Die VIG kooperiert eng mit der Erste Group, der größten Retailbank in Zentral- und Osteuropa.

Rückfragen:

VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe

Wolfgang Haas, MSc
Head of Communication & Marketing
Schottenring 30, 1010 Wien
Telefon: +43 (0)50 390-21029
mailto: wolfgang.haas@vig.com

Die Presseausendung finden Sie auch unter <http://www.vig.com>