

Nr. 21/2020
9. November 2020

Vienna Insurance Group gründet Assistance-Gesellschaft im Baltikum Gruppeneigene Assistance wird dann bereits in zehn Ländern eingesetzt

Mit der Gründung der Global Assistance Baltic setzt die Vienna Insurance Group ihren Ausbau eigener Servicegesellschaften fort. Die Erweiterung ist Teil der Strategie der VIG-Gruppe zum Ausbau digitaler Serviceleistungen. Im Vorjahr wurden für Kunden bereits rund 400.000 Assistance-Fälle über die eigenen Assistance-Gesellschaften abgewickelt.

Die Vienna Insurance Group (Wiener Versicherung Gruppe) sieht in der Schaffung von Zusatznutzen eine wichtige Chance in der Kundenpositionierung. Value-Added-Services gewinnen an Bedeutung, da sie die Kontaktfrequenz und die alltägliche Relevanz von Versicherern erhöhen. *„Indem wir den Kunden einen nicht versicherungstypischen Mehrwert zur Hauptaufgabe der Absicherung von Risiken bieten, können wir die Loyalität und Präferenz für die eigenen Marken stärken“*, erklärt Generaldirektorin Elisabeth Stadler.

Die VIG-Gruppe geht hier den Weg, Assistance-Leistungen nicht mehr über Drittunternehmen abzuwickeln, sondern mit eigenen Unternehmen anzubieten. Der Startschuss dazu fiel bereits 2013 in der Tschechischen Republik mit dem Erwerb der Global Assistance. Es folgten Gesellschaften in der Slowakei, Bulgarien - von wo auch die Länder Serbien und Nordmazedonien mitbetreut werden - Rumänien, Polen und jetzt die Abdeckung der baltischen Staaten. *„Den gesamten Prozess vom Versicherungsangebot bis Schadenabwicklung und Assistance-Unterstützung aus einer Hand zu bieten, ist für uns ein klarer Mehrwert. 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“*, ergänzt Elisabeth Stadler.

Die neue baltische Assistance-Gesellschaft wird von der lettischen Hauptstadt Riga aus bis Ende 2021 alle derzeit relevanten Assistance-Felder für Motor, Reise und Haushalt für alle VIG-Gesellschaften in Lettland, Litauen und Estland abdecken. Damit werden die Kunden dann bereits in zehn Ländern der VIG-Gruppe von eigenen Assistance-Gesellschaften betreut. Im Vorjahr wurden bereits rund 400.000 Assistance-Fälle abgewickelt. Im ersten Halbjahr 2020 wurden, bedingt durch COVID-19, mit rund 160.000 Einsätzen etwas weniger Fälle verzeichnet.

Zur Servicierung der Kunden in der Kfz-, Reise-, und Haushalts-Assistance nutzt die Vienna Insurance Group eines der derzeit modernsten Softwaresysteme am Markt. Das in Eigenentwicklung entstandene digitale Servicetool wird von den eigenen VIG-Assistance-Gesellschaften zur Organisation und Abwicklung der digitalen Serviceleistungen angewendet.

Die **Vienna Insurance Group** (Wiener Versicherung Gruppe) ist die führende Versicherungsgruppe in Österreich sowie Zentral- und Osteuropa (CEE). Rund 50 Versicherungsgesellschaften in 30 Ländern bilden eine Gruppe mit langer Tradition, starken Marken und hoher Kundennähe. Die mehr als 25.000 MitarbeiterInnen der Vienna Insurance Group (Wiener Versicherung Gruppe) kümmern sich tagtäglich um die Bedürfnisse von mehr als 22 Millionen Kunden. Seit 1994 notiert die VIG-Aktie an der Wiener Börse. Das Unternehmen weist ein „A+“-Rating mit stabilem Ausblick der international anerkannten Ratingagentur Standard & Poor's aus. Das ist das beste Rating aller Unternehmen im ATX, dem Leitindex der Wiener Börse. Die Vienna Insurance Group (Wiener Versicherung Gruppe) kooperiert eng mit der Erste Group, der größten Retailbank in Zentral- und Osteuropa.

Rückfragen:

VIENNA INSURANCE GROUP AG Wiener Versicherung Gruppe

Group Communications & Marketing

Schottenring 30, 1010 Wien

Wolfgang Haas, MSc - Leitung

Telefon: +43 (0)50 390-21029

mailto: wolfgang.haas@vig.com

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