

Nr. 01/2026
03. Februar 2026

Vienna Insurance Group überschreitet Millionenmarke in der Abwicklung von Assistance-Fällen **Überwiegende Mehrheit der VIG-Kernmärkte erschlossen**

Die Vienna Insurance Group (VIG) hat sich mit lokalen Gesellschaften unter der Dachmarke „Global Assistance“ als führender Anbieter von Assistance-Leistungen in der CEE-Region positioniert. Rund 150 unterschiedliche Leistungen werden sowohl Kund:innen der VIG-Gesellschaften als auch Drittkund:innen angeboten. Mit dem gerade erfolgten Start in Albanien wird bereits der 18. Markt erschlossen, in dem die Gruppe ihre Services anbietet.

Mehrwert durch eigene Servicegesellschaften

Die Bedeutung von Value-Added-Services in der Versicherungswirtschaft wächst stetig. Sie stärken nicht nur die Kundenbindung, sondern adressieren auch die steigenden Erwartungen an moderne Versicherungsdienstleistungen. *„Wir haben früh erkannt, wie wichtig es ist, einen Mehrwert über Zusatznutzen zum bestehenden Versicherungsschutz zu schaffen. Dies steigert sowohl die Kontaktfrequenz als auch die Loyalität gegenüber unseren lokalen Marken“*, erklärt Gábor Lehel, Vorstandsmitglied und Chief Innovation Officer der Vienna Insurance Group. Die VIG setzt dabei bewusst auf eigene Servicegesellschaften, um die gesamte Prozesskette – von der Versicherungsleistung bis zur Schadenabwicklung und Assistance – aus einer Hand anzubieten. *„Durch die Kontrolle der gesamten Wertschöpfung können wir die Servicequalität entscheidend beeinflussen und kontinuierlich optimieren. Das ist eine klare Win-win-Situation für unsere Kundinnen und Kunden sowie unsere Gesellschaften“*, so Gábor Lehel weiter.

Von der Ostsee bis zum Mittelmeer

Seit der Gründung der ersten Assistance-Gesellschaft 2014 in der Tschechischen Republik hat die VIG ihr Netzwerk kontinuierlich ausgebaut. Heute sind zwölf Gesellschaften mit über 800 Mitarbeiter:innen in 18 Ländern tätig und servieren sowohl Kund:innen der Gruppe als auch Drittkund:innen. Mit dem Eintritt in Albanien wird eine lückenlose Betreuung von der Ostsee bis zum Mittelmeer gewährleistet. Die Expansion verlief systematisch: Nach der Tschechischen Republik folgten die Slowakei, Bulgarien (inklusive Betreuung von Nordmazedonien, Kosovo und Albanien), Rumänien (inklusive Moldau), Polen, Lettland (für alle baltischen Staaten), Georgien, Serbien (inklusive Bosnien-Herzegowina), Kroatien, Ungarn und Österreich.

Millionengrenze überschritten

Das Konzept der eigenen Assistance-Gesellschaften hat sich bewährt. Mittlerweile werden jährlich mehr als eine Million Assistance-Fälle bearbeitet. Das umfangreiche Portfolio von rund 150 Serviceleistungen umfasst Bereiche wie Fahrzeug, Gesundheit, Haushalt, Reise, Recht, Cyber und IT sowie Concierge-Services, die auch unabhängig von einem Versicherungsvertrag oder Kund:in einer Versicherungsgesellschaft zu sein, gebucht werden können. Die Bandbreite reicht von Pannenhilfe und Handwerkerdiensten über medizinische Zweitmeinungen und Flugambulanzbuchungen bis hin zu rechtlichem Beistand bei Cyber-Mobbing oder der Organisation von Begräbnissen. Auch Concierge-Dienste wie die Reservierung von Restaurantbesuchen oder Konzerttickets zählen dazu.

Digitalität als Erfolgstreiber

Die Assistance-Gesellschaften verfügen über ein breites Netzwerk an Partner:innen und eine leistungsfähige Infrastruktur: Über 4.500 Abschleppwagen, 800 Einsatzfahrzeuge, 25 Rettungswagen und ein eigener Flugambulanz-Jet bilden den hohen Serviceanspruch ab. Ein selbst entwickeltes Softwaresystem ermöglicht die digitale Vernetzung der Assistance-Fälle innerhalb der teilnehmenden Länder. So können grenzüberschreitend schnelle und punktgenaue Hilfestellungen gewährleistet und Synergien optimiert generiert werden. Ein besonderer Fokus wird auch auf die Nutzung der sprachlichen Vielfalt gelegt. Innerhalb der Serviceeinheiten werden 20 Sprachen gesprochen. So erhält beispielsweise ein polnischer LKW-Fahrer, der in Serbien eine Panne hat, Unterstützung in seiner Landessprache – ein weiterer Beweis für die Kundennähe und Serviceorientierung.

Die **Vienna Insurance Group (VIG)** ist die führende Versicherungsgruppe in der Gesamtregion Zentral- und Osteuropa (CEE). Mehr als 50 Versicherungsgesellschaften und Pensionskassen in 30 Ländern bilden eine Gruppe mit langer Tradition, starken Marken und hoher Kund:innennähe. Die rund 30.000 Mitarbeiter:innen der VIG kümmern sich tagtäglich um die Bedürfnisse von rund 33 Millionen Kund:innen. Die VIG-Aktie notiert seit 1994 an der Wiener Börse, seit 2008 an der Prager Börse und seit 2022 an der Budapester Börse. Die VIG-Gruppe weist ein „A+“-Rating mit positivem 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
Schottenring 30, 1010 Wien
Telefon: +43 (0)50 390-21029
mailto: wolfgang.haas@vig.com

Die Presseaussendung finden Sie auch unter <http://www.group.vig>