



## Vårt uppdrag

Även om The Warranty Group Europe (TWG) är en nyorganisation, är vår kultur djupt rotad. Genom vår företagssegment löper entreprenörsanda, en innovativ vision samt engagemang att tillfredsställa våra kunder och klienter.

Vår mission är att tillhandahålla försäkringsprodukter och tjänster på ett sätt som överträffar våra kunders förväntningar och förstärker investeringsvärdet samt främjar individuell utveckling, lojalitet och fortlöpande prestation. Vår framgång beror på vår förmåga att förutse våra kunders behov samt leverera utdelning som saknar motsvarighet.

## Fakta

**+44** års erfarenhet i branschen  
**2.300** anställda  
**33** länder  
**5.4 US \$** biljoner i tillgångar  
**A-** A.M.Best rating grundad  
**1964**  
**30.11.2006** start för The Warranty Group märket

## Underwriting

Fokus på de av TWG ägda försäkringsgivarna London General Insurance Company (LGI) och London General Life Insurance Company (LGL) ligger i att implementera vinstgivande, innovativa lösningar som levererar mätbara resultat. Genom att erbjuda ett brett urval av försäkrade service lösningar, kredit- och betalningsskydd och garantiprodukter till professionell finansierings-, försäkrings-, kreditkort-, bilbransch-, samt konsumentelektronikverksamhet, drar varje enskilda produkt fördel av LGI's över 44 åriga erfarenhet av underwriting expertis och kundfokus. LGI och TWG har skapat en ledarposition som en av de största specialiserade underwriters i världen av försäkrade servicelösningar, kredit- och betalningsskydd samt garantiprodukter. LGI och LGLI är båda A- (utomordentlig) klassificerade av AM Best.

## Anpassning till lagar och regler

Regelmässiga och lagreglerande risker påverkar idag alla områden av affärsverksamheten, inte minst finansierings- och försäkringssektorn. Om dessa risker inte bemötts korrekt kan de skada er verksamhet och till och med innebära personligt ansvar för chefer eller personal. TWG övervakar med stor erfarenhet ständigt dessa risker i hela Europa.

TWG erbjuder ett brett urval av internrättslig expertis samt ett högkvalitativt externt nätverk av rättsliga och skatterelaterade rådgivare runt om i Europa för att skraddarsy lösningar till klientens praktiska behov och samtidigt bemöta de regelmässiga och lagreglerande utmaningarna. TWG kan försäkra att ert program är och förblir i enlighet med varierande nationella och Europarättsliga regelverk.

## Call Centre

TWG Customer Contact Management division är en utomordentlig lösning för företag som vill outsourca eller co-sourca kommunikationsbehov. TWG's Call Centre kan skraddarsy program, färdiga att användas direkt, till att passa praktiskt taget alla behov, överallt i världen.

### TWG Customer Contact Management services inkluderar:

- teknisk produkt support
- inkommande och utgående kundkontakt
- kundrelationer
- produktsamtal
- nöjd-kund undersökning
- programinskrivning och registrering
- administrering av kreditkortförmåner
- bearbetning av befintliga kunder

Dessa tjänster tillhandahålls genom en mängd olika tekniskt avancerade metoder, bl a e-mail support, chatfunktion och samtalsöverföringsmöjligheter och möjliggör för TWG att effektivt hitta balansen mellan behovet att tillförsäkra produktivitet och lönsamhet och behovet att presentera en attraktiv, kundvänlig miljö för er kund.

## Administration

Vi är en full-service administratör som tillhandahåller design och produktion av marknadsföringsmaterial, teknisk support, samt betalning av skador. TWG kan skapa och specialtillverka program särskilt för er, för att möta ert företags behov och överstiga era kunders förväntningar. TWG är det självklara valet när det kommer till allt från verifikation av program till betalning av skador. TWG administrerar programmet från början till slut.

### Betalning av skador

TWG upprätthåller ett av de bästa anseendena i branschen beträffande snabb betalning av skador till både serviceföretag och klienters kunder. TWG's system är designat att godkänna elektroniska fakturor, samtidigt som den är flexibel nog att tillåta manuell framställning av skador.

### Online support

TWG inser fördelarna med Internet och erbjuder ett flertal sätt att tillfredsställa kunderna genom att implementera webbaserade lösningar genom hela vår verksamhet som ger kunder, klienter och serviceleverantörer tillgång till information som ökar tillgänglighet och kundbelåtenhet.

## Training

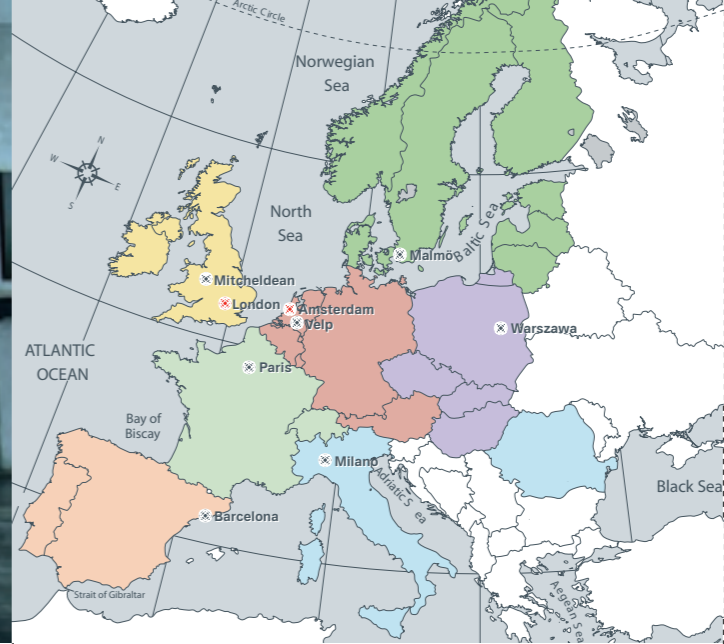
Vi tillhandahåller training som fungerar. Alla våra training-program är kundcenterade och utformade kringsövningar. Våra affärspartners och deras anställda att presentera produkter och tjänster som på bästa sätt möter kundernas önskemål. Tekniken som lär ut av försäljnings- och driftspersonal kompletterar varandra och stärker programmet i sin helhet. Kurser kan skraddarsys för att möta ert individuella affärsbehov och för att utmana alla kompetensnivåer. Vi undersöker kontinuerligt ny teknologi, lagstiftning samt effekterna på er verksamhet.

### Kursinnehåll:

- finansiering & försäkring
- kundcenterad försäljning
- fasta förfaringssätt
- ledarskapsprogram

### Training metodik

Vi tillvaratar en högeffektiv interaktiv vuxeninlärningsmodell. Deltagarna löser problem som påverkar försäljningen i verkligheten genom gruppdiskussioner, rollspel och prestationsutvärdering. TWG modellen ger oss möjligheten att överföra kunskap och kompetens i en process som lyfter fram mätbara prestationsförbättringar i relation till behoven.



the warranty group europe

## Bilbranschen

TWG förblir branschledande när det kommer till klientdrivande kännetecken åtföljt av marknadsföring och administration i världsklass. Med vår förmåga att tillhandahålla unika erbjudanden och tillgänglig fältsupport kan ingen annan leverantör tillhandahålla ett mer komplett och effektivt program. TWG erbjuder en bred variation av mekaniska reparationsavtal försäkrade av LGI och administrerade av TWG. Återförsäljare kan välja från en rad program och täckningsalternativ inklusive privata märkesprogram, administration av egenförsäkrade program; direkta eller återförsäkrade, specialutformade för att möta kraven från individuella återförsäljare. Återförsäljaren drar fördel av stärkt kundrelation och ökad verkstadsomsättning med TWG Bilbranschprogram, medan kunden kan planera och budgetera för rutinmässiga servicekostnader.

### TWG Personal Service Plan (PSP)

PSP är en specialtillverkad service- och reparationsprodukt för fordon, som återförsäljaren kan erbjuda sina kunder för att dela upp kostnaderna för rutinmässig service på bilen i månadsvisa Autogiro-betalningar. Produkten är baserad på branschstandard servicedata och kan anpassas till alla modeller och tillverkningar, där återförsäljaren själv prissätter områden som arbetskostnad och oljepris.

## Home Warranty

En Home warranty har mycket större betydelse än enbart en bit papper för en som köpt ett hem, samtidigt som det är en mycket större garanti än bara en enkel försäkring - det är ett löfte om år av service och år av stressfria stunder från det nya hemmet. För en fastighetsmäklare, bostadsföretag eller säljare är Home warrantyn en värdefull tillgång i försäljningen av en bostad och som möjliggör för kunderna att ordna med service arrangemang genom att ringa ett enda nummer tillgängligt hela dygnet. TWG säljer och stödjer årligen hundratusentals försäkringar och är en av de största tillhandahållarna av hemskydd planer.

### Våra produkter levereras:

**Sinnesro** - Omfattande täckning för skyddad egendom.

**Bekvämlighet** - Tillhandahåll av omedelbar respons från vårt nätverk av lokala professionella hantverkare.

**Värde** - Regelbunden värdering av varje enskild produkt för värde och prissättning i förhållande till branschkonkurrens, marknadstrender och statistisk data.

## Teknisk utrustning

TWG är en av världens största självständiga tillhandahållare och administratörer av försäkrade mekaniska och elektroniska reparationsavtal för konsumentprodukter. Med en unik förmåga att utforma och leverera en fullständigt spektrum av tjänster, bl a training, direkt marknadsföring och administration, betjänar TWG tillverkare, bostadsföretag, distributörer och elektronikdetaljhandlare. Varje produkt är specialutformad för att tillfredsställa klientens behov och i ett senare skede granskad och förbättrad för att möta konkurrensfaktorer, branschtrender och statistisk data.

Med erfarenhet av att leverera lösningar till handel, grossister, och katalog sedan 1970-talet och nu webbaserade företag, besitter TWG expertis att strukturera framgångsrika servicekontrakt program för olika verksamheter. TWG erbjuder lösningar som maximerar inkomsterna samt förhöjer kund- och märkesbelåtenheten. Vårt omfattande servicetjänst nätverk är dessutom utrustat med reparations- och återanskaffningsmöjligheter för behov i hela landet.

## Lojalitetsprogram Kreditkort

Våra program hjälper er att ge avkastning på era kort och bli vägledande. TWG försäkrar och administrerar kundförmåner tillgängliga via finansierings-service organisationer, detaljhandeln och affinitygrupper som gör det möjligt för kunden att organisera, skydda och förstärka sitt köp även efter försäljningen. Våra efter-försäljningstjänster täcker ett brett urval av kategorier och är utformade för att främja kundlojalitet. Vi erbjuder reparationstjänster, teknisk support, training och heminstallation. Vår produktportfölj innehåller: nöd- och reserelaterade program, prisgaranti, köpskydd, förlängd garanti, biljettavbokning samt många andra program.

## Kredit- och betalförsäkring

Effekterna av arbetslöshet och arbetsoförmåga kan vara kan ha förödande konsekvenser på kreditvärdigheten. Kredit- och betalförsäkring (Credit and Payment Insurance CPI) har givit värdefulla förmåner till kunder och avkastning till klienter. Vi erbjuder CPI produkter som täcker all typ av finansieringsåtaganden, tillgängliga genom förmedlare, kreditföreningar, hypotek, bostadsföretag, samt andra finansieringsinstitut. CPI kan även finansieras under tiden för lånet för skydd till kunden och dess familj. Kreditförsäkring arbetslöshet och arbetsoförmåga betalar ut förutbestämda månatliga belopp för en viss tidsperiod till förmån för försäkringsinnehavaren. Kreditförsäkring liv vid dödsfall av försäkringsinnehavaren kan försäkringen betala av en skuld utan kostnad för efterlevande.

Färre saker är mer förödande för en fordonsägare än en totalförlust av fordonet. TWG:s Guaranteed Asset Protection program (GAP) ger era kunder säkerhet genom att göra dem införstådda om att ifall försäljnings- eller leasingkontrakt upphör på grund utav totalförlust av fordon, kan GAP betala skillnaden mellan kvarvarande skuld och bilens värde. Med dagens höga krav på kreditkydd är GAP en viktig del i era försäljningserbjudanden.

🌐 **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

