



Misión empresarial

Aunque The Warranty Group Europa (TWG) es una organización nueva, nuestra cultura tiene unas raíces profundas. Arraigado en todos nuestros segmentos de negocio existe un espíritu emprendedor, una visión de innovación y el compromiso de servir a nuestros clientes y al consumidor final.

Nuestra misión empresarial es proporcionar servicios y productos de seguros de una manera que exceda las expectativas de nuestros clientes y aumente el valor del inversor al tiempo que se fomente una cultura de crecimiento individual, fidelidad y logros continuos. Nuestro éxito depende de nuestra capacidad para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y aportar un valor inigualable.

Datos

44 + años de experiencia en el negocio
2.300 empleados
33 países
5.400 millones US \$ en activos
A- Calificación de A.M. Best
1964 año de fundación
30.11.2006 inicio de la marca The Warranty Group

Además somos propietarios de las aseguradoras London General Insurance Company Ltd. (LGI) y de London General Life Insurance Company Ltd. (LGL).

¿Quién está respaldando su programa?

Seguros

Las compañías aseguradoras London General Insurance Company (LGI) y London General Life Insurance Company (LGL) son propiedad de TWG y centran su atención en la implantación de soluciones rentables e innovadoras que proporcionen resultados de referencia. Ofreciendo una amplia selección de garantías respaldadas por pólizas de seguro, seguros de protección de pagos y diferentes garantías para entidades financieras, aseguradoras, tarjetas de crédito y débito, automoción, hogar y productos electrónicos de consumo, cada producto se beneficia de manera particular de los más de 44 años de experiencia y pericia en seguros y del interés por el cliente de LGI. LGI y TWG Europa se han forjado una posición de liderazgo como una de las principales aseguradoras del mundo especializadas en garantías respaldadas por pólizas de seguro, protección de pagos y garantías. LGI y LGL han recibido la calificación A- (Excelente) de AM Best.

Cumplimiento normativo y legal

Los riesgos normativos y legislativos de hoy en día afectan a todas las áreas de negocio, no siendo de menor importancia el sector financiero y de los seguros. Estos riesgos, si no se mitigan de forma correcta, podrían perjudicar a su negocio o incluso atraer serias responsabilidades a directivos y personal. TWG, con su gran experiencia, supervisa constantemente estos riesgos en toda Europa.

TWG dispone internamente de unos profesionales altamente cualificados en el aspecto legal, así como de una red externa de alta calidad de asesores legales y fiscales en toda Europa para preparar programas a la medida de las necesidades prácticas del cliente y que al mismo tiempo cumplan estrictamente los requisitos legislativos y normativos. TWG puede garantizar que su programa cumple en todo momento las siempre cambiantes normativas nacionales y europeas.

Gestión de llamadas

La división de Gestión de Contactos con Clientes de TWG es la solución perfecta para compañías que deseen subcontratar o diversificar el aprovisionamiento para atender las necesidades de gestión de contactos. El Centro de Llamadas de TWG puede poner a punto y preparar programas a medida que se ajusten a casi cualquier necesidad, en cualquier lugar del mundo.

Los servicios de Gestión de Contactos con Clientes de TWG incluyen:

- asistencia técnica de productos
- atención al cliente (llamadas entrantes y salientes)
- relación con clientes
- consultas sobre productos de la compañía o productos con alertas
- estudios/encuestas de satisfacción del cliente
- afiliación y registro en programas
- administración de productos de fidelización para tarjetas de crédito
- llamadas de retención y recuperación

Estos servicios se prestan mediante diversos métodos avanzados tecnológicamente que incluyen asistencia por correo electrónico, prestaciones de chat y transferencia de llamadas que permiten a TWG encontrar el justo equilibrio entre la necesidad de garantizar la productividad y rentabilidad y la de entregar a su cliente un entorno personalizado y fácil de usar.

Administración

Somos un administrador total que presta servicios de cumplimiento normativo, diseño y producción de materiales de marketing, contratación de servicio y asistencia técnica y pago de reclamaciones. TWG puede crear y personalizar un programa exclusivo para usted que satisfaga las necesidades de su compañía y supere las expectativas de su cliente. TWG es un administrador de servicios de primera categoría, desde verificación de coberturas hasta pago de reclamaciones. TWG administra el programa de principio a fin.

Servicios de Reclamaciones a Pagar

TWG mantiene una de las mejores reputaciones en el sector por pago rápido de reclamaciones a empresas de servicios y clientes finales. El sistema de TWG está diseñado para aceptar facturas electrónicas, pero es lo suficientemente flexible para tramitar reclamaciones manuales.

Asistencia On-Line

TWG es consciente de los beneficios de Internet y facilita múltiples formas de atender a los clientes implantando soluciones Web en todo nuestro negocio, lo que permite a nuestros clientes, a clientes finales y a proveedores de servicios tener acceso a información que aumente la receptividad y satisfacción del cliente.

Formación

Impartimos una formación eficaz. Todos nuestros programas de formación están centrados en el cliente y han sido diseñados alrededor de las mejores prácticas de la industria. A nuestros socios comerciales y a sus empleados les enseñamos cómo presentar productos y servicios que satisfagan mejor los requisitos de sus clientes. Las técnicas que aprende el personal de ventas y el personal de operaciones se complementan entre sí y fortalecen el programa global. Los cursos se pueden personalizar para que aborden las necesidades específicas de su negocio y para desafiar todos los niveles de destreza. Revisamos continuamente las nuevas tecnologías, la legislación y el impacto sobre su actividad.

La oferta de formación incluye:

- finanzas y seguros
- ventas centradas en el cliente
- operaciones fijas
- programas de gestión

Metodología de formación

Utilizamos un modelo interactivo de formación de adultos muy eficaz. Mediante debates en grupo, actividades de escenificación (role-play) y evaluaciones de la actuación, los participantes resuelven problemas reales que influyen en el rendimiento de ventas. El modelo TWG nos permite transferir conocimientos y destrezas a través de un proceso que provoca una mejora cuantificable del rendimiento en relación con las necesidades.



the warranty group europe

Automóvil

TWG sigue siendo líder de la industria en coberturas y prestaciones enfocadas al cliente, acompañadas de un sistema de marketing y una administración impecables. Con capacidad para proporcionar ofertas inigualables y asistencia de campo, ningún otro proveedor facilita un programa más completo y eficaz. TWG ofrece una amplia gama de contratos de reparación mecánica asegurados por LGI y administrados por TWG. El concesionario puede elegir entre una serie de programas y opciones de cobertura, incluyendo programas de marcas propias, administración de planes autoasegurados o programas de autopago, o directos, reasegurados y retrospectivos, usando herramientas personalizadas de Internet para satisfacer sus necesidades particulares. Con los programas de Automoción TWG, el concesionario se beneficia del fortalecimiento de su relación con el cliente y aumenta la utilización del taller, y el cliente puede incluir en su presupuesto el coste de los trabajos de servicio rutinarios.

Plan de Servicios Personales (PSP) de TWG

PSP es un producto de mantenimiento para vehículos hecho a la medida que los concesionarios pueden ofrecer a sus clientes, dividiéndose el coste del mantenimiento rutinario de sus vehículos en pagos mensuales realizados mediante cargo directo. El plan se basa en datos de servicio estándar de la industria y se puede adaptar a cualquier modelo y fabricante, fijando el concesionario sus propios precios en áreas como las tarifas de mano de obra y el precio del lubricante.

Garantía del hogar

Para el comprador de una vivienda, una garantía del hogar es mucho más que un trozo de papel y es una garantía mucho más amplia que un simple seguro: es una promesa de años de servicio y de buenos recuerdos sin preocupaciones en su nueva casa. Para una agencia inmobiliaria, una empresa de servicios públicos o un vendedor, una garantía del hogar es un valioso activo en la venta de una casa y permite a sus clientes disponer de un servicio completo llamando simplemente a un número de teléfono que está disponible las 24 horas. TWG es uno de los principales proveedores de planes de protección del hogar que cada año vende y presta asistencia a cientos de miles de pólizas suscritas por LGI.

Nuestros productos proporcionan:

Tranquilidad: amplia cobertura para artículos protegidos.

Comodidad: al proporcionar respuestas inmediatas mediante nuestra red local de técnicos profesionales.

Valor: evaluando de forma regular el valor y precio de cada producto en comparación con la competencia del sector, las tendencias del mercado y los datos actuariales.

Electrodomésticos y tecnología

TWG es uno de los principales proveedores y administradores del mundo de contratos asegurados de avería mecánica y electrónica de productos de consumo. Con una capacidad insuperable para diseñar y prestar un completo surtido de servicios que incluyen comercialización, formación, marketing directo y administración, TWG atiende a fabricantes, empresas de servicios públicos, distribuidores y minoristas de equipos electrónicos y electrodomésticos. Cada producto es desarrollado a medida para satisfacer las necesidades del cliente, siendo revisado y perfeccionado posteriormente para satisfacer factores competitivos, tendencias de negocio y datos actuariales.

Con una experiencia que se remonta a 1970 en el suministro de soluciones a minoristas, mayoristas, compañías de venta por catálogo y ahora compañías con base en Internet, TWG cuenta con la pericia necesaria para estructurar programas de contrato de servicio satisfactorios para muchos negocios. TWG ofrece soluciones que maximizan ingresos y reducen el pasivo de los balances de situación, al tiempo que aumentan la satisfacción del cliente y la satisfacción con la marca. De forma adicional, nuestra amplia red de proveedores de servicios está equipada con prestaciones de reparación y sustitución para responder en cuanto sea necesario en cualquier punto del país.

Programas para tarjetas de crédito

Nuestros programas le ayudan a dirigir transacciones/ingresos hacia sus tarjetas. Disponible a través de organizaciones de servicios financieros, minoristas y grupos de afinidad, TWG asegura y administra beneficios de valor añadido para el cliente final que permiten que éste organice, proteja y complemente sus compras después de la transacción. Nuestros servicios postventa cubren una amplia gama de categorías y están diseñados para fomentar la fidelidad y retención del cliente. Ofrecemos servicios de afinidad, servicios de reparación, asistencia técnica, formación, instalación en el hogar y redes de hogar. Nuestra cartera de ampliación del producto incluye: renuncia a daños por colisiones, planes de emergencias y planes relacionados con viajes, promesas de precio, protección de compras, ampliación de garantía, cancelación de entradas/billetes y muchos otros planes.

Seguros de crédito y pago

Los efectos de sufrir una incapacidad o de la pérdida de empleo en el Índice de Solvencia Crediticia de una persona pueden ser devastadores. El Seguro de Pagos Protegidos (CPI) ha aportado valiosos beneficios a los clientes finales e ingresos a nuestros clientes. Ofrecemos productos CPI que cubren cualquier clase de compromiso financiero y que están disponibles a través de intermediarios financieros, entidades de crédito, entidades de préstamos hipotecarios, empresas de servicios públicos y otras instituciones financieras. El CPI se puede financiar durante la vida del préstamo, lo que facilita protección a los clientes y sus familias. Seguro de incapacidad y desempleo: contempla pagos mensuales predeterminados durante un periodo específico de tiempo en nombre del titular de la póliza. Seguro de vida: puede proporcionar un título libre de gravámenes al beneficiario del cliente final al fallecimiento del titular de la póliza.

Pocas cosas pueden afectar más a un automovilista que sufrir la pérdida total de su vehículo. El programa de TWG de Protección Garantizada de Activos (GAP) ofrece seguridad a sus clientes al saber que si finaliza un contrato de financiación o un contrato de leasing debido a una pérdida total o por robo, el GAP paga la diferencia entre el importe que el cliente debe a la entidad de crédito y el valor del vehículo. Con la alta demanda de protección crediticia existente hoy en día, el programa GAP es un componente vital en sus ofertas postventa.

● **Oficinas centrales, Europa:**
Integra House
Vicarage Road
Egham Surrey
TW20 9JZ Reino Unido

● **Oficinas centrales, Europa Continental:**
Paasheuvelweg 1
1105 BE Amsterdam
Países Bajos

Centros de Excelencia

● **Reino Unido e Irlanda:**
Vantage Point
Business Village
Mitcheldean
Gloucestershire
GL17 0DD Reino Unido

● **Europa Occidental**
President Kennedy-
laan 106
6883 AX Velp
Países Bajos

● **Italia y Rumanía**
Via Borgogna, 2
20122 Milán
Italia

● **Europa Central**
Pl. Przymierza 6
33-944
Varsovia
Polonia

● **Países Nórdicos**
Jörgen Kocksgatan 9
211 20 Malmö
Suecia

● **España y Portugal**
Balmes 96
08008 Barcelona
España

● **Francia y Suiza**
55 Rue Aristide Briand
92309 Levallois
Perret Cedex
Francia

