

Pressemitteilung

Renault Group setzt in Deutschland auf Assistance-Dienstleistungen von Allianz Partners

Allianz Partners kooperiert mit der Renault Deutschland AG, um Kund:innen umfassende Unterstützung im Pannenfall zu bieten.

Köln/ München, 25. Juni 2024 Allianz Partners, ein weltweit führender Anbieter von Versicherungs- und Assistance-Dienstleistungen, kooperiert mit dem Automobilhersteller Renault, um Kund:innen nach einer Panne rund um die Uhr an 365 Tagen schnelle Hilfe zu leisten. Zum 31. Mai 2024 ist die Zusammenarbeit von Allianz Partners mit den Marken Renault, Dacia und Alpine gestartet.

Service im Pannenfall dank der Renault Mobilitätsgarantie

Die sogenannte Mobilitätsgarantie gilt sowohl für Neuwagen als auch Gebrauchtwagen. Beim Neuwagen ist der Schutz automatisch beim Kauf eines neuen Fahrzeugs für zwei bis drei Jahre integriert. Der Schutz der lebenslangen Mobilitätsgarantie greift, wenn die Inspektionen nach Ablauf der Neuwagengarantie bei einem Renault-, Dacia- oder Alpine-Partner in Deutschland durchgeführt werden. Der angebotene Service umfasst beispielsweise die örtliche Pannenhilfe, das Abschleppen in eine Vertragswerkstatt, das Stellen eines Ersatzwagens oder die Organisation und Kostenübernahme für Übernachtungen.

Verschiedene Kontaktkanäle und nahtlose Abläufe im Pannenfall

Dank der Partnerschaft von Allianz Partners und Renault können Kund:innen im Pannenfall zwischen verschiedenen Meldewegen wie Chatbot, Web-App oder Telefon wählen. Je nach Verfügbarkeit rückt ein Markenhändler oder der Pannendienst aus, um das Fahrzeug wieder fit für die Weiterfahrt zu machen. Bei der Abfahrt versendet der Händler oder Dienstleister einen Tracking-Link und die Kund:innen können so genau nachverfolgen, wann er am Pannenort eintrifft. In vielen Fällen reparieren die Expert:innen den Defekt gleich vor Ort. Sollte das nicht möglich sein, schleppen sie das Fahrzeug zur nächstgelegenen Markenwerkstatt ab und es wird für ein Ersatzfahrzeug oder eine Hotelunterkunft gesorgt. Das aktive Einbinden des Renault-Händlernetzwerks stellt einen weiteren Hebel zur Steigerung der Loyalität der Renault-Kund:innen zur Marke dar.

Fokus auf Kund:innen und ihre Bedürfnisse

Die Assistance-Angebote von Allianz Partners und Renault sind anpassbar auf die individuellen Bedürfnisse der Kund:innen. Renault Fahrzeuge werden auf Wunsch auch in Folge eines Unfalls zu einem Markenhändler gebracht. Außerdem gibt es eine Service-Erweiterung speziell für Elektrofahrzeuge: Wenn den E-Fahrzeugen die Energie ausgeht oder bereits ausgegangen ist, kann ein Pannenhelfer das Fahrzeug zur nächstgelegenen Ladestation bringen.

Oliver Schieritz, Direktor Kundenservice und Aftersales bei der Renault Deutschland AG, sagt:
„Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit mit Allianz Partners, die uns mit ihrem

ganzheitlichen und kundenorientierten Konzept überzeugt haben. Kundenorientierung hat für uns höchste Priorität, insbesondere im Pannenfall, wenn schnelle und reibungslose Unterstützung entscheidend ist.“

Carsten Staat, Managing Director bei Allianz Partners Deutschland, sagt: *„Wir sind stolz darauf, dass die Renault Group auf die Assistance-Dienstleistungen von Allianz Partners vertraut, um allen Kund:innen im Falle einer Panne schnelle und zuverlässige Hilfe zu bieten.“*

Pressekontakte Allianz Partners

Sabrina Schertel
Allianz Partners Deutschland GmbH
Mobil: +49 151 43206649
Mail: presse-awpde@allianz.com
Bahnhofstraße 16
85609 Aschheim, Deutschland

Maike Störmer
FleishmanHillard Germany GmbH
Mobil: +49 172 624 8798
Mail: maike.stoermer@fleishman.com
Hanauer Landstraße 182 A
60314 Frankfurt am Main, Deutschland

Pressekontakt Renault

Annika Heisler
Renault Deutschland AG
Mobil: +49 151 23657976
Mail: annika.heisler@renault.de
Peter-Huppertz-Str. 5
51063 Köln, Deutschland

Über Allianz Partners

Allianz Partners ist ein weltweit führender Anbieter von B2B2C-Versicherungs- und Assistance-Leistungen und bietet globale Lösungen in den Bereichen Reise, Gesundheit, Mobilität und Haus & Wohnen an. Dank ihrer kundenorientierten Arbeitsweise definieren die Allianz Partners Mitarbeiter:innen Versicherungsdienstleistungen neu, indem sie zukunftsweisende Hightech-Produkte und -Lösungen anbieten, die über die traditionelle Versicherung hinausgehen. Die Produkte und Services werden dabei nahtlos in das Geschäft der Partner eingebettet oder direkt an die Kund:innen verkauft und sind über verschiedene Handelsmarken erhältlich, darunter Allianz Assistance, Allianz Travel und Allianz Care. Rund 22.600 Mitarbeiter:innen, die in mehr als 70 Ländern vertreten sind, bearbeiten jährlich etwa 72,9 Millionen Fälle in 70 Sprachen. Damit bieten sie Geschäftspartnern und ihren Kund:innen auf der ganzen Welt Sicherheit und Komfort – nur einen Klick entfernt.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.allianz-partners.de

Über die Renault Assistance

Die Renault Assistance repariert Fahrzeuge rund um die Uhr am Straßenrand oder bietet Mobilitätslösungen, wenn ein Kundenfahrzeug abgeschleppt werden müssen. Die Renault Assistance ist 24 Stunden an 365 Tagen in Deutschland sowie 30 Ländern in Europa für die Kund:innen erreichbar.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.presse.renault.de