

# INFOS & FAKTEN

## Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

### Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadenservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Ø Gesamtanzahl Anrufe	10.678	11.072	9.163	4.648	907	14.205	7.288	14.275
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	98,9%	99,0%	97,4%	99,2%	96,7%	97,6%	99,5%

\* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM

Jul. - Sep. 2016

### Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
		Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	90,3%	96,0%	97,9%	99,6%	99,3%	ausgesetzt
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Jul. - Sep. 2016

### Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage

Jul. - Sep. 2016