

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	10.666	10.283	8.209	4.775	940	16.285	7.462	15.521
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,8%	98,9%	98,7%	95,7%	98,5%	97,3%	97,8%	99,5%

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

Okt. - Dez. 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)	94,0%	98,1%	96,5%	99,6%	99,0%	ausgesetzt
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Okt. - Dez. 2016

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	bis 10 Tage	mehr als 11 Tage	bis 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage

Okt. - Dez. 2016