

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadensservice		Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
	Kfz*	HSU*	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Ø Gesamtanzahl Anrufe	6.487	8.023	4.608	1.049	15.505	5.822
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	98,3%	98,0%	99,0%	96,8%	98,6%

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

Jan. - Mär. 2018

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
		Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	94,8%	98,4%	97,2%	99,5%	99,0%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)					

Jan. - Mär. 2018

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadensservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
	bis 10 Tage	bis 10 Tage	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	mehr als 7 Tage	bis 5 Tage

Jan. - Mär. 2018