

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	6.492	7.096	4.033	971	11.638	4.943
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,5%	98,0%	97,1%	98,5%	97,4%	98,3%

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

Apr. - Jun. 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)	96,0%	94,7%	97,2%	100,0%	100,0%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)					

Apr. - Jun. 2018

Geschäftsvorfälle

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

Apr. - Jun. 2018