

# INFOS & FAKTEN

## Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

### Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadensservice		Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-Service
	Kfz*	HSU*	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
Ø Gesamtanzahl Anrufe	6.314	6.101	4.027	907	10.344	5.200	8.060
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,5%	98,1%	97,0%	98,9%	93,3%	94,9%	100,0%

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

Jul. - Sep. 2018

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

Prüfinhalte	Schaden-service	Kunden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
			Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	93,1%	96,7%	95,5%	97,9%	99,8%	97,6%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Jul. - Sep. 2018

### Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadensservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		Kunden-Service
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	
	mehr als 11 Tage	mehr als 11 Tage	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 3 Tage	bis 5 Tage	mehr als 11 Tage

Jul. - Sep. 2018