

# 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	9.773	7.472	4.179	847	12.663	4.472	7.827
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,3%	98,8%	97,8%	99,1%	96,8%	97,4%	100,0%

\* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM  
Okt. - Dez. 2018

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

Prüfinhalte	Schadensservice	Kundenservice	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
			Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	94,3%	98,3%	97,6%	97,2%	99,4%	99,2%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Okt. - Dez. 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	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	mehr als 7 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Okt. - Dez. 2018