

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	8.955	6.666	4.561	941	12.204	4.550	8.920
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,8%	98,8%	98,1%	99,1%	97,7%	97,2%	100,0%

* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM
Jan. - Mär. 2019

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)	92,6%	100,0%	97,9%	93,8%	100,0%	99,3%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Jan. - Mär. 2019

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 5 Tage	bis 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Jan. - Mär. 2019