

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

Anrufe im Monat	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Gesamtanzahl Anrufe	8.365	12.086	11.502	4.273	3.090	1.133	14.348	8.456	30.956
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,5%	95,4%	96,7%	97,1%	98,7%	98,5%	97,8%	98,4%	99,6%

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

Jan. - Mrz. 2015

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden- service	Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
		Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	92,3%	97,6%	96,8%	95,7%	99,3%	97,7%	96,4%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)							

Jan. - Mrz. 2015

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	bis 10 Tage	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage	bis 3 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Jan. - Mrz. 2015