

## INFOS & FAKTEN

### Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

#### Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadenservice			Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
∅ Gesamtanzahl Anrufe	9.270	11.766	9.551	3.234	2.363	1.019	11.389	8.289	13.905
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,6%	97,9%	98,4%	97,4%	99,0%	98,8%	96,2%	97,0%	99,6%

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

Jul. - Sep. 2015

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

Prüfinhalte	Schadensservice	Vertragsservice Firmen			Vertragsservice Privat		
		Haft	Sach	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	92,2%	98,0%	95,6%	96,5%	99,6%	97,6%	97,0%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)							

Jul. - Sep. 2015

#### Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadensservice			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

Jul. - Sep. 2015