

## 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
Ø Gesamtanzahl Anrufe	9.374	10.644	10.047	2.149	1.634	929	14.162	7.770	16.832
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,6%	97,5%	98,4%	96,8%	98,6%	98,9%	98,2%	98,3%	99,6%

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

Okt. - Dez. 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)	91,6%	98,5%	95,2%	97,2%	99,5%	98,6%	ausgesetzt
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)							

Okt. - Dez. 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 5 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage

Okt. - Dez. 2015