

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

durchschnittliche Anrufe im Monat	Schadensservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz*	HSU*	Recht	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Ø Gesamtanzahl Anrufe	9.093	10.482	8.459	3.810	1.020	16.543	7.708	14.184
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	97,8%	98,6%	96,7%	98,8%	97,7%	98,4%	99,4%

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

Jan. - Mrz. 2016

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

Prüfinhalte	Schaden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
		Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	91,8%	97,8%	97,9%	99,0%	100,0%	ausgesetzt
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Jan. - Mrz. 2016

Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadensservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Jan. - Mrz. 2016