

# 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	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
Ø Gesamtanzahl Anrufe	10.219	10.369	9.082	5.027	936	14.652	7.484	12.026
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,8%	98,1%	98,9%	96,8%	98,4%	97,6%	98,4%	99,5%

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

Apr. - Jun. 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)	89,6%	95,8%	97,2%	98,9%	98,3%	ausgesetzt
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Apr. - Jun. 2016

### Geschäftsvorfälle

durchschnittliche Bearbeitungsdauer	Schadenservice			Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat		
	Kfz	Privat Haft	Privat Sach	Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU	Recht
	mehr als 11 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 10 Tage	bis 5 Tage	bis 6 Tage	bis 5 Tage	bis 5 Tage

Apr. - Jun. 2016