

INFOS & FAKTEN

Auswertung der Qualitätsstandards der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

| durchschnittliche Anrufe im Monat | Schadensservice | | Vertragsservice Firmen | | Vertragsservice Privat | | Kunden-Service |
|---|-----------------|-------|------------------------|----------|------------------------|-------|----------------|
| | Kfz* | HSU* | Firmen HS | Trans/TV | Kfz | HSU | |
| Ø Gesamtanzahl Anrufe | 9.872 | 8.222 | 4.332 | 724 | 8.429 | 3.455 | 5.858 |
| Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt) | 99,8% | 99,3% | 98,5% | 98,8% | 98,0% | 97,3% | 100,0% |

* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM
Jan. - Mär. 2020

Qualitätssicherung Servicebereiche – geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben

| Prüfinhalte | Schadensservice | Kundenservice | Vertragsservice Firmen | | Vertragsservice Privat | |
|--|-----------------|---------------|------------------------|----------|------------------------|-------|
| | | | Firmen HS | Trans/TV | Kfz | HSU |
| Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung) | 95,2% | 96,7% | 98,9% | 97,9% | 99,8% | 96,4% |
| Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage) | | | | | | |

Jan. - Mär. 2020

Geschäftsvorfälle

| durchschnittliche Bearbeitungsdauer | Schadensservice | | | Vertragsservice Firmen | | Vertragsservice Privat | | Kunden-Service |
|-------------------------------------|------------------|-------------|-------------|------------------------|------------|------------------------|------------|----------------|
| | Kfz | Privat Haft | Privat Sach | Firmen HS | Trans/TV | Kfz | HSU | |
| | mehr als 11 Tage | bis 5 Tage | bis 10 Tage | mehr als 11 Tage | bis 5 Tage | bis 3 Tage | bis 5 Tage | bis 5 Tage |

Jan. - Mär. 2020