

## 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	6.751	5.401	3.729	625	5.520	2.475	4.106
Erreichbarkeitsquote (angenom. od. besetzt)	99,7%	99,4%	99,1%	98,6%	98,6%	96,8%	100,0%

\* kfz: inkl. 60% SMM; HSU: inkl. 40% SMM  
Apr. - Jun. 2020

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

Prüfinhalte	Schaden-service	Kunden-service	Vertragsservice Firmen		Vertragsservice Privat	
			Firmen HS	Trans/TV	Kfz	HSU
Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung)	95,7%	100,0%	98,4%	93,1%	99,6%	99,7%
Fachlichkeit (Erfassung Sach- u. Rechtslage)						

Apr. - Jun. 2020

#### Geschäftsvorfälle

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

Apr. - Jun. 2020