

Qualitätsstandards

Auswertung der ALTE LEIPZIGER Versicherung AG

Die folgenden Auswertungen beruhen auf Daten aus dem Zeitraum Januar 2021 bis März 2021.

Telefonische Erreichbarkeit – externe Anrufe

| Ø Anrufe im Monat | Schadenservice | | Vertragsservice Firmen | | Vertragsservice Privat | | Kunden-Service |
|---|----------------|-------|------------------------|----------|------------------------|-------|----------------|
| | Kfz* | HSU* | Firmen HS | Trans/TV | Kfz | HSU | |
| Ø Gesamtanzahl Anrufe | 6.939 | 5.658 | 4.176 | 565 | 6.649 | 2.596 | 4.625 |
| Erreichbarkeitsquote (angenommen/besetzt) | 99,7% | 99,3% | 98,7% | 98,8% | 98,8% | 98,0% | 100,0% |

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

Qualitätssicherung Servicebereiche

| Prüfhalte* | Schaden-service | Vertragsservice Firmen | | Vertragsservice Privat | | Kunden-service |
|------------|-----------------|------------------------|----------|------------------------|--------|----------------|
| | | Firmen HS | Trans/TV | Kfz | HSU | |
| Ergebnis | 95,5% | 98,4% | 98,6% | 99,2% | 100,0% | 100,0% |

* Geprüfte Vorgänge ohne Fehler aus Stichproben, geprüft wird die Richtigkeit (u. a. Datenerfassung, Abrechnung) sowie die Fachlichkeit (Erfassung Sach- und Rechtslage).

Geschäftsvorfälle

| Bereich | Ø Bearbeitungsdauer |
|-------------------------------|---------------------|
| Schadenservice – KFZ | bis 5 Tage |
| Schadenservice – Privat Haft | bis 5 Tage |
| Schadenservice – Privat Sach | bis 5 Tage |
| Vertragsservice – Firmen HS | bis 10 Tage |
| Vertragsservice – Firmen T/TV | bis 10 Tage |
| Vertragsservice – Privat KFZ | bis 3 Tage |
| Vertragsservice – Privat HSU | bis 5 Tage |
| Kundenservice | bis 5 Tage |