

Unternehmen | Servicestandards

Unsere Garantien, an denen wir uns messen lassen

In dem Bewusstsein, dass eine positive Unternehmensentwicklung im hart umkämpften Maklermarkt nicht mit einer reinen Preisorientierung möglich ist, formulierten wir Ende 1999 unsere Unternehmensvision: "Die InterRisk wird Marktführer in der Kundenzufriedenheit sein". Im Rahmen der Umsetzung dieser Vision haben wir folgende Serviceziele formuliert:

Bearbeitungsstandards

- Angebotsanfragen, die uns bis 15 Uhr zugehen, werden am gleichen Arbeitstag beantwortet - bei späterem Eingang bis 1:00 Uhr des folgenden Arbeitstages.
- Policierungen erfolgen, soweit keine Rückfragen, Arztauskünfte etc. erforderlich sind, innerhalb von 1 bis 2 Arbeitstagen (Leben bis 3 Arbeitstage).
- Materialanforderungen werden am gleichen oder am nächsten Arbeitstag erledigt.
- Die Erstbearbeitung von Neuschäden erfolgt innerhalb von 1 bis 2 Arbeitstagen (Leben innerhalb von 3 Arbeitstagen).
- Mit der Kleinschadenanzeige KS1 gemeldete Schäden bis 300 € werden innerhalb eines Arbeitstages bearbeitet und ausgezahlt.
- Können Entschädigungsansprüche einmal nicht erfüllt werden, erfolgt eine Ablehnung nur nach Prüfung und Unterzeichnung durch den Vorstand.

Telefonservice

- An Arbeitstagen steht zwischen 8 und 18 Uhr (Freitags 17 Uhr) immer ein qualifizierter Ansprechpartner zur Verfügung.
- Auch zur Nachtzeit sowie an Wochenenden und Feiertagen sind wir telefonisch erreichbar.
- Bei der InterRisk meldet sich immer ein freundlicher Mensch.
- Wir heben den Hörer spätestens nach dem 3. Klingelzeichen ab.
- Rückrufe werden unverzüglich und absolut zuverlässig erledigt.