

# Unser Serviceversprechen

Service- und Leistungsversprechen sind für maxpool nicht nur Worte, sondern eine Verpflichtung. Daran lassen wir uns messen. Als Makler haben Sie einen Anspruch auf Kompetenz und Qualität und können ein hohes Maß an Verbindlichkeit in allen Belangen unserer Zusammenarbeit erwarten.

## Wir stehen zu unseren Leistungen – garantiert!

### Erreichbarkeit

- ✓ Sie erreichen uns von Montag bis Freitag in der Zeit von 09.00 bis 18.00 Uhr. Im Jahresendgeschäft, im Zeitraum vom 1. September bis zum 31. Dezember, verlängern wir unsere Erreichbarkeit auf 19.00 Uhr.
- ✓ Innerhalb unserer Servicezeiten sichern wir Ihnen eine telefonische Annahemequote von mindestens 90 Prozent zu.
- ✓ Bei Rückrufwünschen erhalten Sie innerhalb unserer Servicezeiten binnen 6 Stunden eine Reaktion aus dem jeweiligen Fachbereich.

### Bearbeitungszeit

- ✓ Die Erstbearbeitung Ihrer Anträge, Angebotsanfragen, Nachbearbeitungen und Schadensmeldungen im Standardgeschäft erfolgt zu 95 Prozent noch am selben Tag, sofern die Dokumente werktags (Mo.–Fr.) bis spätestens 15.00 Uhr bei uns eingehen, spätestens jedoch innerhalb von 24 Stunden.
- ✓ Ihre policerungsfähigen Neuanträge zu den bei maxpool policierten Deckungskonzepten werden zu 95 Prozent innerhalb von 48 Stunden dokumentiert.
- ✓ Die Erstbearbeitung Ihrer Versicherungsfälle, die Sie an unseren Leistungsservice herantragen, erfolgt zu 95 Prozent innerhalb von 24 Stunden.

Ihre Zufriedenheit ist die Basis für unseren gemeinsamen Erfolg. Daran lassen wir maxpool-Mitarbeiter uns messen.

Stellvertretend unterzeichnen die verantwortlichen Teamleiter.

Ralf Barth

Maren Straatmann

Christopher Carallo

Franziska Padge

Jana Despotovic

Markus Wolf

Yvonne Czernetzki

Andreas Götzke-Pfeil

Karim Nommensen

Claudia Tüscher