

Das MAXPOOL 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!

Serviceversprechen - Erreichbarkeit

- ▶ Sie erreichen uns von Montag bis Freitag in der Zeit von 8.30 bis 18.00 Uhr.
- ▶ Innerhalb unserer Hauptgeschäftszeiten sichern wir Ihnen eine telefonische Annahmquote von mindestens 95 Prozent zu.
- ▶ Bei Rückrufwünschen erhalten Sie innerhalb unserer Servicezeiten binnen 2 Stunden eine Reaktion aus dem jeweiligen Fachbereich.
- ▶ SOS-Dienst: Es gibt Momente im Leben, da muss es schnell gehen. Genau für solche Notfällen haben wir den SOS-Dienst eingerichtet. Alle Notfalleinfragen die bis 15 Uhr an sos@maxpool.de gehen werden noch am gleichen Tag bearbeitet. Generell erhalten Sie innerhalb von 24 Stunden eine Rückmeldung von uns.

Leistungsversprechen - Bearbeitungszeit

- ▶ Die Erstbearbeitung Ihrer Anträge, Angebotsanfragen, Nachbearbeitung und Schadensmeldungen im Standardgeschäft erfolgt zu 95 Prozent noch am selben Tag, sofern die Dokumente werktags (Mo.-Fr.) bis 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 der Versicherungsfälle, die Sie an unseren Leistungsservice heranziehen, erfolgt zu 95 Prozent innerhalb von 24 Stunden.
- ▶ Bestandspost: Vertragspost der Versicherer, die voll-digital verarbeitet werden kann, wird taggleich nach Eingang bei MAXPOOL im MAXOFFICE zur Verfügung gestellt, alle anderen Vertragspost-Dokumente werden zu 95 Prozent binnen 48 Stunden verarbeitet.
- ▶ Alle bis zum Vortag der Abrechnung eingegangenen Abschlusscourtagen werden für den aktuellen Abrechnungslauf verarbeitet. Die Courtagévorschau wird in Echtzeit für Sie aktualisiert, so, dass Sie immer auf dem aktuellen Stand sind. Zweimal im Monat werden die angesammelten Courtagés ummen an den jeweiligen Makler ausgezahlt.

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

Stellvertretend für das gesamte MAXPOOL-Team unterzeichnen der Vorstand und die verantwortlichen Abteilungs- und Teamleiter.



Oliver Drewes, Andreas Zak, Kevin Jürgens, Ennedi Gargiso



Christopher Carallo, Maren Straatmann, Daniel Lamann, Markus Wolf



Yvonne Czernetzki, Susann Eigelt, Sugand Chanra, Dennis Kröger, Sylvia Benöhr