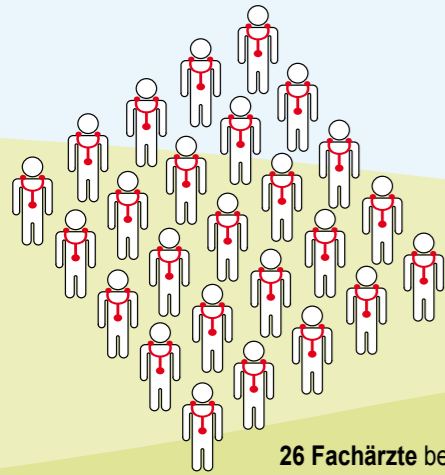
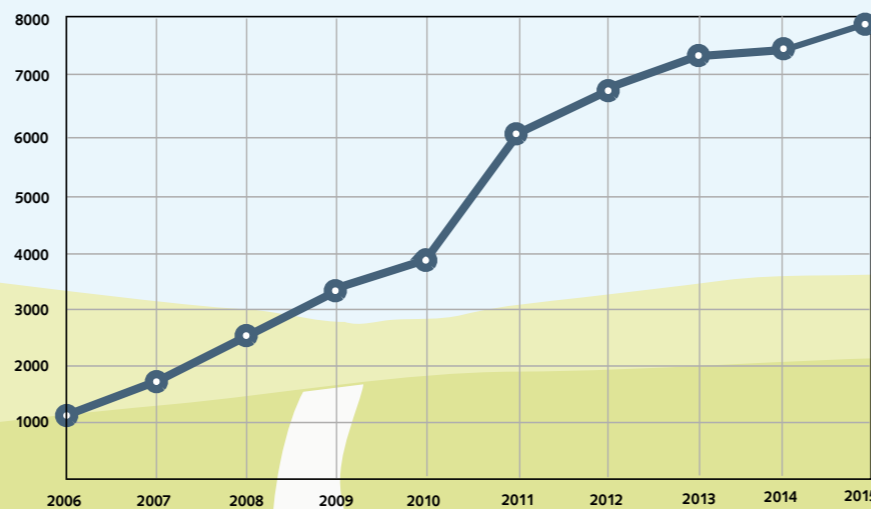


Malteser Service Center Kennzahlen



26 Fachärzte beraten Ihre Kunden in medizinischen Fragen.

Assistance Inland: Einsätze für Unfall- und Pflegeversicherungen



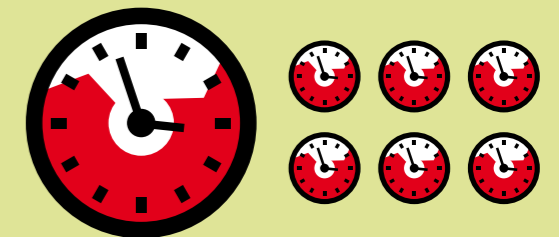
In 7.900 Fällen erbringen wir mit unseren Partnern Hilfs- und Pflegeleistungen im Bereich Assistance Inland.



Mehr als 3.200 Menschen repatrierte das Malteser Service Center. Damit sind wir einer der führenden Anbieter im weltweiten Rückholdienst in Deutschland.



Wir betreuen fast zwei Millionen Policen für 57 Versicherer.



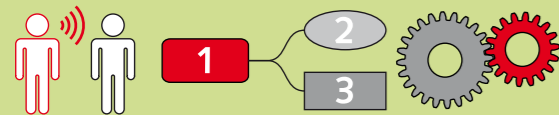
24/7: Das Malteser Service Center ist jederzeit erreichbar: 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und jeden Tag im Jahr.



4.550 Fälle im Contact Medical und Cost Controlling.



8.500 Pflegenotrufe im Bereitschaftsdienst Ambulante Pflege



14.500 organisierte Dienste in Hauswirtschaftsdienst, Menüservice, Fahrdienst, Pflegedienst, Hausnotruf, Begleitservice und anderen Services.



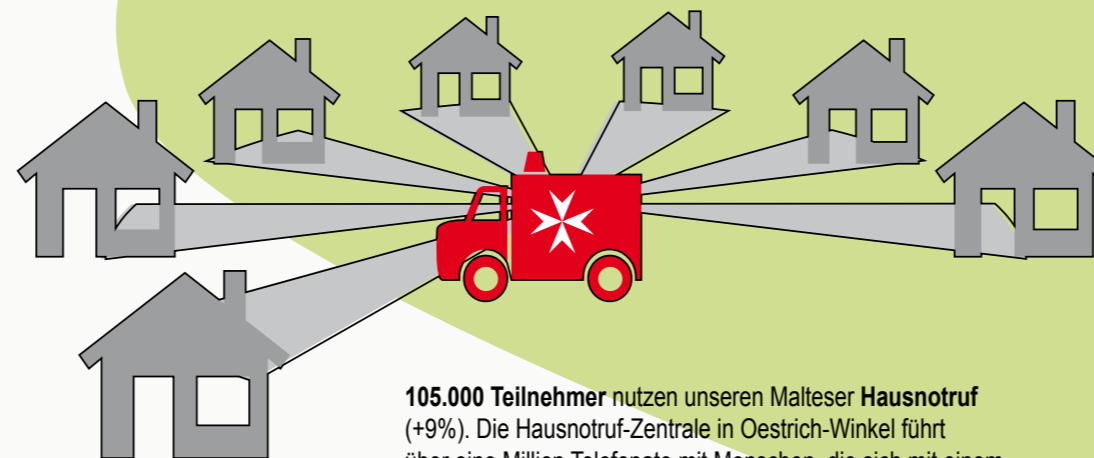
88 Einsätze von Notarzt oder Feuerwehr täglich löste das Malteser Service Center aufgrund von eingehenden Hausnotrufen aus. 243-mal am Tag wird der Malteser Hintergrunddienst zu Hilfe geschickt.



80/20: Kein Anrufer soll länger als 20 Sekunden warten, ehe er einen persönlichen kompetenten Ansprechpartner erreicht. Dieses zentrale Qualitätsversprechen halten wir bei 19 von 20 Anrufen ein.



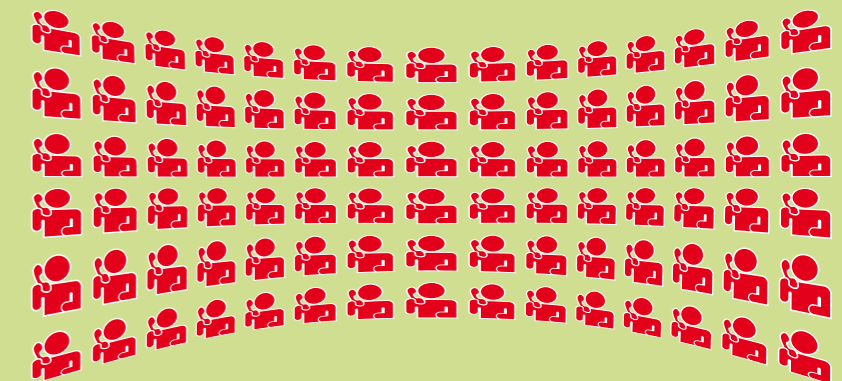
88 Prozent der Bevölkerung halten Service- und Assistancelösungen in Versicherungsprodukten für wichtig oder sehr wichtig. (Quelle: Assistance Barometer 2015)



105.000 Teilnehmer nutzen unseren Malteser Hausnotruf (+9%). Die Hausnotruf-Zentrale in Oestrich-Winkel führt über eine Million Telefonate mit Menschen, die sich mit einem Hilfesuch an uns wenden.



99 Prozent unserer Kunden sind mit der Malteser Assistance insgesamt und mit der Fallabwicklung durch die MSC-Zentrale zufrieden. (Quelle: eigene Kundenbefragung)



An 90 Telefonarbeitsplätzen in drei hochmodernen Telefonzentralen organisieren unsere erfahrenen Experten alle Hilfen für Ihre Kunden.