

## UNSERE SERVICE-CHARTA

Wir sind bestrebt, den bestmöglichen Service zu bieten. Ihre Bedürfnisse stehen dabei im Mittelpunkt unseres Handelns. Unsere Kernwerte:

- ✓ Echte Sorge um die Gesundheit und das Wohlbefinden unserer Kunden
- ✓ Professionalität
- ✓ Integrität und Fairness
- ✓ Volle Transparenz
- ✓ Wir respektieren und schützen die Privatsphäre unserer Kunden
- ✓ Exzellenter Service
- ✓ Zugang zur Gesundheitsfürsorge für jeden und überall

Diese Charta ist unser Versprechen an Sie:

Werte	Unsere Dienstleistung	Unser Anspruch
<b>Erreichbarkeit</b>	Kunden-Service-Center	24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr.
	Gebührenfrei telefonieren	Mit unserer kostenlosen Servicenummer oder Skype (ID: passportcard.de).
	WhatsApp	Wir sind rund um die Uhr per WhatsApp erreichbar: + 49 170 210 1616.
	Reaktion auf eine Sprachmitteilung	Innerhalb von 60 Minuten während der regulären Geschäftszeiten.
<b>Management-Verantwortung für Ihr persönliches Wohlergehen</b>	Call Center für medizinische Beratung	24 am Tag, 365 Tage im Jahr (mit MD-Medicus).
	Kontakt zum Teamleiter	Innerhalb eines Arbeitstages.
<b>Bezahlen von medizinischen Dienstleistungen</b>	Medizinische Notfälle	Unsere Mitarbeiter sind für den Umgang mit medizinischen Notfällen geschult. Wenn Sie es jedoch wünschen, wird ein Teamleiter Sie umgehend zurückrufen.
<b>Transparenz und Vertrauen</b>	Ansprüche und Erstattungen	Nach dem Einreichen eines Anspruchs: Bei Anspruch auf Rückerstattung gemäß Ihren Versicherungsbedingungen bearbeiten wir den Anspruch innerhalb von fünf Werktagen (nachdem wir alle für Ihren Anspruch relevanten Dokumente erhalten haben).
	Änderungen in des Versicherungsschutzes	Wir benachrichtigen Sie zwei Monate im Voraus über jede Änderung Ihres Versicherungsschutzes.
<b>Schnelle Antworten</b>	PassportCard Webseite & mobile App	Als Mitglied können Sie viele Services auf unserer Webseite und App nutzen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überprüfen Sie Ihre Versicherungspolice.</li> <li>• Sehen Sie sich Ihren Anspruchsstatus und Ihre persönlichen Deckungsgrenzen an.</li> <li>• Suchen Sie nach medizinischen Dienstleistern in Ihrer Nähe.</li> <li>• Senden Sie uns Online-Anfragen und vieles mehr.</li> </ul>
	Ihr Anspruch auf Krankenversicherung	Sie werden innerhalb eines Werktages über Ihre Versicherbarkeit informiert (sobald wir alle Informationen erhalten haben). Wenn Sie gegen unsere Entscheidung Widerspruch einlegen möchten, erhalten Sie innerhalb von 7 Tagen eine Antwort (sobald uns alle für den Widerspruch relevanten Informationen und Unterlagen vorliegen).
	Email Anfragen	Unsere Antwortzeit auf Emails beträgt maximal 8 Stunden. (einfach Email an <a href="mailto:kundenbetreuung@passportcard.de">kundenbetreuung@passportcard.de</a> senden).
	Krankenhausaufenthalt und geplante Eingriffe	Die Leistungszusage wird innerhalb von 7 Tagen ausgestellt (sobald wir alle relevanten Informationen und Unterlagen erhalten haben).
<b>Auch bei uns läuft nicht immer alles perfekt</b>	Wir zahlen ihnen 25 Euro für jede Verletzung unserer Service Charter und untersuchen, was falsch gelaufen ist	25 Euro Vergütung.