



TELEFON- INTERVIEWS

**DER SCHNELLE WEG ZUR
ANTRAGSPRÜFUNG
UND IM LEISTUNGSFALL**

DAS TELEFONINTERVIEW: EINE ERFOLGSSTORY



In den USA, England und Irland gehören Telefoninterviews bereits seit einigen Jahren zur gängigen Praxis. Viele Kunden bevorzugen diese Methode, um zur Antragsprüfung oder im Leistungsfall erforderliche Informationen weiterzugeben.

DAS TELEFONINTERVIEW IN DER ANTRAGS- UND LEISTUNGSPRÜFUNG

Im Rahmen der Prüfung Ihres Antrags kann es erforderlich sein, dass wir neben Ihren Antworten auf die Gesundheitsfragen im Antrag zusätzliche Informationen von Ihnen, als der versicherten Person, benötigen. Normalerweise werden diese Informationen entweder mittels Risikofragebögen erhoben oder vom behandelnden Arzt über sogenannte Arztberichte eingeholt. Eine Notwendigkeit zu Rückfragen kann sich auch bei unvollständiger Beantwortung von Fragen im Antrag ergeben. In den oftmals mehrseitigen Fragebögen werden Sie gebeten, nähere und umfassende Angaben zu Vorerkrankungen oder eventuellen Risiken zu machen. Das Ausfüllen dieser Fragebögen ist meist sehr zeitaufwändig.

IHR SCHNELLER WEG ZUM RISIKOSCHUTZ

Eine zeitsparende Alternative zu dem Versenden von Fragebögen und dem Einholen von Arztberichten stellt das Telefoninterview dar. Speziell geschultes Krankenpflegepersonal (z. B. Krankenschwestern oder -pfleger) gibt Ihnen bei diesem Telefonat die Informationen, die Sie zur korrekten Beantwortung der Fragen benötigen, und geht mit Ihnen die Fragen durch, die für die weitere Bearbeitung Ihres Antrags erforderlich sind.

WELCHE VORTEILE BIETET DAS TELEFONINTERVIEW BEI DER ANTRAGSPRÜFUNG?

DIE VORTEILE VON TELEFONINTERVIEWS FÜR VERSICHERTE LIEGEN AUF DER HAND:

- + Das für Sie zeitaufwändige Ausfüllen von umfangreichen Fragebögen entfällt. Stattdessen können die Fragen in dem ca. 30-minütigen Telefoninterview beantwortet werden.
- + Bei der herkömmlichen Methode der Antragsprüfung kann es vorkommen, dass aufgrund einer ersten Nachfrage ein weiterer Kontakt mit Ihnen erforderlich wird. Durch die direkte Beantwortung von einzelnen Fragen und Fragebögen im Telefoninterview ist es in der Regel nicht notwendig, Sie ein weiteres Mal zu kontaktieren.
- + Da beim Telefoninterview offene Fragen zeitnah geklärt werden, ist eine abschließende Entscheidung über die Annahme des Antrags im Regelfall wesentlich schneller möglich.

WIE FUNKTIONIERT EIN TELEFONINTERVIEW ZUR ANTRAGSPRÜFUNG?

- 1** Teilen Sie uns im Antrag zu Ihrer Versicherung einfach mit, wann Sie wie telefonisch erreichbar sind.
- 2** Sollten wir von Ihnen, als der zu versichernden Person, Informationen benötigen, die im Rahmen eines Telefoninterviews erfragt werden können, wird mit Ihnen zunächst zwecks Terminvereinbarung Kontakt aufgenommen.
- 3** Zu dem vereinbarten Termin werden Sie angerufen, um ein ca. 30-minütiges Telefoninterview durchzuführen.
- 4** Im Anschluss an das Telefoninterview wird ein Protokoll des Interviews erstellt, das Sie zur Bestätigung Ihrer Angaben gegenzeichnen müssen. Dieses Protokoll werden wir Ihnen zusammen mit einem frankierten Rücksendeumschlag zuschicken.
- 5** Sie unterschreiben das Protokoll und schicken es an uns zurück.
- 6** Sobald uns das gegengezeichnete Protokoll vorliegt, werden wir Sie innerhalb weniger Tage über das Ergebnis der Prüfung des Antrags informieren.*

* In der Regel kann basierend auf den Informationen aus dem Telefoninterview eine Risikoprüfungsentscheidung getroffen werden. Dennoch kann es in Ausnahmefällen neben dem Telefoninterview erforderlich sein, einen ergänzenden Arztbericht anzufordern, wenn z.B. erforderliche Detailinformationen nur von dem behandelnden Arzt gegeben werden können.

ZU VERSICHERNDE PERSON

1

Teilen Sie uns im Formular „Gesundheitsfragen“ des Antrags einfach mit, wann Sie wie telefonisch erreichbar sind.



2

3

Telefoninterview

4



5

Unterschiedenes Protokoll zurück an Canada Life (frankierter Rückumschlag)



6

CANADA LIFE



Anruf von unserem Kooperationspartner MorganAsh zur Terminvereinbarung

Dauer ca. 30 Minuten



Zusendung des zu unterschreibenden Protokolls des Interviews



Information über Ergebnis der Antragsprüfung

WELCHE VORTEILE BIETET DAS TELEFONINTERVIEW IM LEISTUNGSFALL?

Wenn Sie auf die Leistung aus Ihrer Versicherung angewiesen sind, erwarten Sie schnelle Hilfe. Das Telefoninterview im Leistungsfall beschleunigt diesen Vorgang. So werden alle notwendigen Informationen zeitnah und präzise für die Leistungsprüfung erfasst, wodurch die Bearbeitung beschleunigt wird.

KÜRZERE BEARBEITUNGSZEIT UND SCHNELLERE ENTSCHEIDUNGEN

Die für die Leistungsprüfung erforderlichen Informationen zu Ihrem Gesundheitszustand werden telefonisch eingeholt. Dadurch liegen in der Regel auch die übrigen notwendigen Informationen bei dem Leistungsprüfer schneller vor, so dass die weitere Bearbeitung des Leistungsfalls beschleunigt wird.

INDIVIDUELLE KONTAKTAUFNAHME


Wir nehmen auf Ihren Wunsch hin individuell Kontakt mit Ihnen auf und ermöglichen Ihnen so einen raschen Beginn der Leistungsprüfung. Im Leistungsfall fällt es der erkrankten versicherten Person häufig leichter, mit Fachpersonal über medizinische/ gesundheitliche Informationen zu sprechen.



WIE FUNKTIONIERT EIN TELEFONINTERVIEW IM LEISTUNGSFALL?




- 1** Sie informieren uns über den möglichen Eintritt des Versicherungsfalles und geben uns telefonisch Ihr Einverständnis zum Telefoninterview.
- 2** Sie werden anschließend kontaktiert, um einen Termin für das Telefoninterview zu vereinbaren. Im Zuge dieses Telefonats werden Sie unter anderem darüber informiert, welche Daten in Bezug auf Untersuchungen/ Behandlungen der jetzigen Erkrankung, aber auch der allgemeinen Vorgeschichte und der bisher eingenommenen Medikamente benötigt werden.
- 3** Zum vereinbarten Termin werden Sie angerufen, um das ungefähr 60-minütige Telefoninterview durchzuführen.
- 4** Im Anschluss an das Telefoninterview wird ein Protokoll des Interviews erstellt, das Sie zur Bestätigung Ihrer Angaben gegenzeichnen müssen. Dieses Protokoll werden wir Ihnen zusammen mit der Erklärung zur Schweigepflichtentbindung und mit einem frankierten Rücksendeumschlag zuschicken und Sie schicken es unterschrieben an uns zurück.
- 5** Sobald uns die Unterlagen vorliegen, werden wir Sie innerhalb weniger Tage darüber informieren, welche Ärzte und Krankenhäuser oder weitere Stellen angeschrieben werden.

VERSICHERTE PERSON

1 Meldung über möglichen Leistungsfall 

2 Zustimmung zum Telefoninterview



3 Telefoninterview

4 
Rücksendung des unterschriebenen Protokolls und der unterschriebenen Erklärung zur Schweigepflichtentbindung  

5



CANADA LIFE

Telefonische Kontaktaufnahme:
Angebot des Telefoninterviews 

 Anruf von unserem Kooperationspartner
MorganAsh zur Terminvereinbarung 

Dauer ca. 60 Minuten 

 Zusendung des Protokolls des Interviews
und der Schweigepflichtentbindung 

-  
- Informationen über die zu kontaktierenden Ärzte, Krankenhäuser, etc.
 - Entscheidung der Leistungsprüfung

VORREITER AUF DEM DEUTSCHEN MARKT

Canada Life hat Ende Juli 2007 als eines der ersten Versicherungsunternehmen in Deutschland Telefoninterviews erfolgreich eingeführt, um ergänzende Informationen über den Gesundheitszustand der zu versichernden Person einzuholen.

Mit den Telefoninterviews bietet Canada Life bei seinen Risikoschutz-Policen eine Unterstützung und einen qualitativ hochwertigen Service gerade in den Situationen, in denen Sie es am nötigsten brauchen – im Leistungsfall.

MORGANASH – UNSER ERFAHRENER PARTNER

Die Terminvereinbarung und das Telefoninterview werden in unserem Auftrag von unserem Kooperationspartner MorganAsh durchgeführt. MorganAsh ist eines der führenden internationalen Unternehmen für Telefoninterviews und verfügt als solches über langjährige Erfahrungen. Jährlich führt MorganAsh rund 25.000 Telefoninterviews im Auftrag namhafter Versicherungsunternehmen durch.

UND DAS SAGEN UNSERE VERSICHERTEN:

„Ich war mit dem Telefoninterview sehr zufrieden und kann es nur weiterempfehlen.“

„Ich würde jederzeit wieder ein Telefoninterview machen: schnell, bei Unklarheiten besteht sofortige Aufklärung.“

„Meine Interviewpartnerin war sehr freundlich und kompetent. Das Interview ging schnell und hat mir viel Schreibkram erspart.“

VERTRAULICHER UMGANG MIT IHREN DATEN: SELBSTVERSTÄNDLICH!

Wenn es um persönliche Angaben geht, möchte jeder Kunde die Gewissheit haben, dass sich seine Daten in guten Händen befinden.

Das Interview wird zur Erstellung des Protokolls gespeichert und nach 6 Monaten automatisch gelöscht.

Das unterschriebene Protokoll des Telefoninterviews wird Bestandteil des Versicherungsvertrags bzw. im Leistungsfall bildet es die Grundlage für die Aufnahme der Leistungsprüfung.

Selbstverständlich haben Sie vor und während des Interviews jederzeit die Möglichkeit, Ihre Zustimmung für das Interview zurückzuziehen und dieses zu beenden. Darauf wird Sie Ihr Gesprächspartner auch explizit hinweisen. In diesem Fall würden wir auf die herkömmliche Methode der Einholung erforderlicher Informationen zurückgreifen und Ihnen die zu beantwortenden Fragebögen bzw. den Leistungsantrag zuschicken.

Unter www.canadalife.de/datenschutz können Sie mehr über den Datenschutz bei Canada Life erfahren.

Canada Life Assurance Europe plc, Niederlassung für Deutschland
Höninger Weg 153a, 50969 Köln, HRB 34058, AG Köln
Postfach 1763, 63237 Neu-Isenburg
Telefon: 06102-30618-00, Telefax: 06102-30618-01
kundenservice@canadalife.de, www.canadalife.de

Canada Life Assurance Europe plc unterliegt der allgemeinen
Aufsicht der Bank of Ireland und der Rechtsaufsicht
der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Diese Information ist kein Bestandteil der Versicherungsbedingungen oder der gesetzlich vorgeschriebenen Informationen. Sie ersetzt weder eine ausführliche Beratung noch eine steuerliche Überprüfung. Bitte beachten Sie die jeweiligen Versicherungsbedingungen.