Mehr als nur Kostenerstattung: Neue HanseMerkur ServiceApp rückt Kunden in den Mittelpunkt

Ob Bahnticket kaufen oder Arzttermin vereinbaren: Digitale Serviceangebote erleichtern uns in vielen Bereichen den Alltag. Für Versicherer bieten digitale Lösungen die Möglichkeit, den individuellen Bedürfnissen ihrer Kunden noch besser und rund um die Uhr gerecht zu werden. Als Innovationsführer hat die HanseMerkur bereits 2011 die erste App zur Leistungseinreichung bei einer Privatkrankenversicherung eingeführt und geht jetzt einen weiteren wichtigen Schritt: Die neue ServiceApp löst die RechnungsApp ab – mit vielen kundenfreundlichen Funktionen für eine einfachere Nutzung und personalisierten Angeboten.

Was umfasst meine Versicherung, wie hoch sind die Kosten und was bietet mein Versicherer eigentlich sonst noch für Angebote, die ich nutzen könnte? Fragen, auf die viele Versicherte heute gerne digital Antworten erhalten möchten. Das belegt auch die neue Studie „So digital ist die deutsche Finanz- und Versicherungsbranche“ von Bitkom, dem Branchenverband des deutschen Informations- und Telekommunikationsbranche. Demnach möchte fast die Hälfte der befragten Versicherten (vier von zehn) die gesamte Abwicklung von Versicherungsfällen von der Meldung bis zur Auszahlung am liebsten komplett digital erledigen. Allerdings: Das digitale Angebot ihrer Versicherung bewerten die Befragten im Schnitt nur mit der Note „ausreichend“ (3,5).

Verschiedene Services: Mehr als reine Kostenerstattung

Hier setzt die HanseMerkur mit der neuen ServiceApp an und rückt den Kunden noch stärker in den Mittelpunkt. Ihm werden nur Services angezeigt, die für den jeweiligen Versicherungsvertrag relevant sind. Alle wichtigen Felder sind bereits mit den hinterlegten persönlichen Informationen befüllt. Dazu zählen unter anderem aktuelle Kontakt- und Bankdaten. In der App können Belege gesammelt und zu einem späteren Zeitpunkt eingereicht, Unterlagen wie die Finanzamtbescheinigung angefordert und Vollmachten hinterlegt werden. Praktisch ist auch der digitale Rechnungsempfang vom Arzt: Die HanseMerkur kooperiert mit verschiedenen Ärzten und Abrechnungsdiensten. Um zu prüfen, ob Rechnungen dieses Rechnungsstellers digital empfangen werden können, scannen Versicherte mit der App die Barcodes der Rechnung.

Das Serviceangebot in der App geht jedoch weit über die reine Kostenerstattung hinaus: Per Verlinkung im Startmenü bietet sie den schnellen Zugriff auf die gesamte Produktwelt der HanseMerkur. Außerdem können Versicherte mit entsprechenden Tarifen Gesundheitsservices wie Online-Arzt, Gesundheitstelefon oder Gesundheitsportal direkt aus der App erreichen.

Schrittweise erhalten alle Kunden Zugriff

Davon profitieren mit der Umstellung auf die ServiceApp nicht nur Krankenversicherte, sondern in Zukunft alle Kunden der HanseMerkur. Zunächst gilt das für den stetig wachsenden Kundenkreis einer Tier-OP- oder Tier-Krankenversicherung. Weitere werden schrittweise folgen. Damit die digitalen Daten sicher sind, basiert die gesamte Kommunikation in der HanseMerkur ServiceApp auf modernsten Sicherheits- und Verschlüsselungsmechanismen – ausschließlich der Versicherte kann die Daten in der App per 2-Faktor-Authentifizierung entschlüsseln.

Die HanseMerkur ServiceApp wird fortlaufend um weitere Funktionen ergänzt und steht ab sofort im App Store (iOS) und im Google Play Store (Android) zum kostenlosen Download bereit.

Bildquellen

- 123RF_118208608_preview.jpg: HanseMerkur
- LAY_HMK_App_Zeitstrahl_4320x2880px_231121.png: HanseMerkur