



Modern, intuitiv und sicher: HanseMerkur stellt neue App für alle Serviceaspekte vor

Hamburg

Hamburg, 4. Januar 2024 – Die bisherige RechnungsApp für Krankenversicherte wird zur ServiceApp und bietet als mobile Kundenschnittstelle ab sofort ein noch größeres Angebot an digitalen Services. Neu ist, dass die ServiceApp nicht nur von Krankenversicherten genutzt werden kann, sondern schrittweise von allen Kunden der HanseMerkur. Den Start macht in dieser Hinsicht der stetig wachsende Kundenkreis einer Tier-OP- oder Tier-Krankenversicherung.

„Die mobile Kundenschnittstelle wird sich zum zentralen Kontaktpunkt für unsere Kunden entwickeln, weil sie die Erwartungen moderner Kunden an eine leistungsstarke App erfüllt. Die neue App integriert Vorsorgelösungen und Gesundheitservices sowie digitale Prozesse rund um den Versicherungsvertrag – personalisiert und einfach“, sagt Holger Ehses, der als Vorstandsmitglied der HanseMerkur unter anderem den Bereich Kundenservice verantwortet. Mittelfristig ist geplant, das spartenübergreifende Angebot der App im vollen Funktionsumfang weiter auszubauen. Bereits heute besteht im App-Startmenü per Verlinkung ein schneller Zugriff auf die gesamte Produktwelt der HanseMerkur. Weiterhin haben Versicherte mit entsprechenden Tarifen die Möglichkeit, Gesundheitservices wie den Online-Arzt, das Gesundheitstelefon oder auch das Gesundheitsportal direkt aus der App heraus zu erreichen. „Im Jahr 2011 waren wir mit der ersten RechnungsApp im Krankenversicherungsmarkt der Innovationsführer. Als moderner Versicherer war es uns schon immer wichtig, unsere Kunden weit über die reine Kostenerstattung hinaus zu begleiten. Mit der neuen ServiceApp verdeutlichen wir unseren hohen Serviceanspruch über unsere Kernkompetenz Krankenversicherung hinaus“, so Holger Ehses weiter.

Personalisierte Services und modernste Sicherheitsstandards

Eine bedeutende Rolle bei der Neuentwicklung der App spielen neue personalisierte Services, die dafür sorgen, dass die Aufwände beim Kunden für seine Versicherungsanliegen möglichst gering bleiben. So werden ausschließlich die Services angezeigt, die für den jeweiligen Versicherungsvertrag relevant sind. Bei deren Nutzung sind bereits alle Felder mit den hinterlegten persönlichen Informationen vorbefüllt, wie z. B. aktuelle Kontakt- oder Bankdaten. Die gesamte Kommunikation innerhalb der App erfolgt auf Grundlage modernster Sicherheits- und Verschlüsselungsmechanismen: Allein der Versicherte kann die Daten in der App entschlüsseln – auf Basis einer 2-Faktor-Authentifizierung.

Die Versicherungsservices und Funktionen im Überblick:

- **Optimierung der Einreichungsfunktion:** Versicherte haben ab sofort die Möglichkeit, Belege in der ServiceApp zu sammeln und später einzureichen, wenn sie z. B. noch auf eine Abrechnung warten oder ein zugehöriger Beleg fehlt.
- **Erweiterung der Postbox-Zustellung:** Neben Leistungsschreiben erhalten Versicherte auch alle vertragsrelevanten Dokumente digital. Die Zustellung von Dokumenten wird dabei vorab per E-Mail angekündigt.

- **Unterlagen anfordern:** Schnelles Bestellen von Finanzamtbescheinigungen, Nachtrag zum Versicherungsschein, Klinik-Card und Co.
- **Änderung persönlicher Daten:** Es können zum Beispiel Kontaktdaten, Bankverbindungsdaten oder Namen aktualisiert werden.
- **Hinterlegung von Vollmachten:** Einfache und schnelle Hinterlegung von relevanten Vollmachten
- **Digitaler 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. Der Registrierungsprozess startet danach automatisch.

Die ServiceApp der HanseMerkur steht ab sofort im [App Store \(iOS\)](#) und im [Google Play Store \(Android\)](#) zum kostenlosen Download bereit. Nähere Informationen zur neuen Anwendung gibt es unter hansemerkur.de/app-center.

Über die HanseMerkur

Die HanseMerkur ist mit einem Jahresumsatz von 2,6 Mrd. Euro (2022) die einzige selbständige und konzernunabhängige Versicherungsgruppe am Finanzplatz Hamburg. Die Wurzeln des 148 Jahre alten Personenversicherers liegen in der Krankenversicherung, die bis heute die Hauptsparte des Unternehmens ist. Die HanseMerkur ist zudem Spezialist für den privaten Ergänzungsschutz gesetzlich Krankenversicherter und mit rund 1,3 Millionen Zusatzversicherten (2022) in diesem Segment einer der größten deutschen Anbieter. Darüber hinaus gehört sie mit einer Beitragseinnahme von 267,6 Mio. Euro (2022) im Geschäftsfeld Reise und Freizeit zu den marktführenden Unternehmen der touristischen Assekuranz. Weitere Informationen unter www.hansemerkur.de

Bildquellen

- IST_818612746_preview.jpg: Bildquelle: HanseMerkur
- Holger_Ehses.jpg: Bildquelle: HanseMerkur
- Service_App.png: Bildquelle: HanseMerkur