



Antworten auf häufig gestellte Fragen zur neue leben Service-App



Allgemeines

Auf welchen Plattformen kann ich die neue leben Service-App herunterladen?

Die App ist für iOS (z.B. iPhone) im App-Store von Apple und für Android (z.B. Samsung Galaxy) im Google Play Store kostenlos verfügbar.

Wozu nutze ich die App? Welche Dokumente kann ich mit der App einreichen?

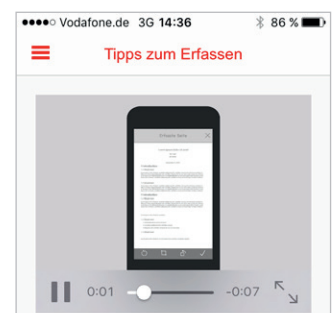
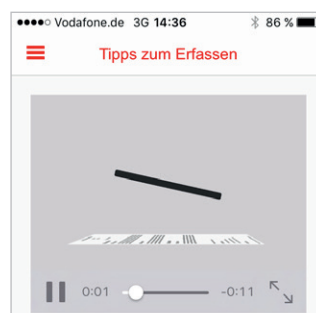
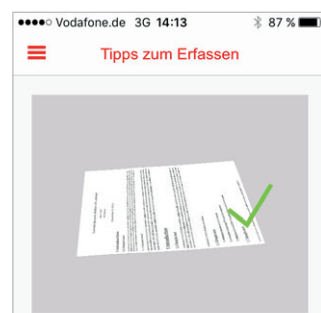
Sie können uns alle Schriftstücke per App übermitteln, die Sie uns bislang per Post zugeschickt oder in Ihrer Sparkasse für Ihre Versicherung abgegeben haben. Hierzu zählen beispielsweise ausgefüllte Formulare oder Nachweise für Ihre Leistungsanträge. Bitte achten Sie darauf, dass die Dokumente Ihren Namen und Ihre Versicherungsnummer oder Ihr Geburtsdatum enthalten.

Was muss ich beim Fotografieren der Dokumente beachten?

Bitte gehen Sie folgendermaßen vor.

- Legen Sie das Dokument auf einen waagerechten, ebenen Hintergrund, vom dem es sich gut abhebt. Bitte glätten Sie das Dokument. Gerade die Falzkanten sorgen oft für fehlerhafte Aufnahmen. Achten Sie auf gute Lichtverhältnisse.
- Dann halten Sie das Smartphone waagrecht über das Dokument. Positionieren Sie das Gerät so, dass das Dokument vollständig innerhalb des roten Rahmens zu sehen ist. Die Kanten sollten sich dabei möglichst nahe am Rahmen befinden. Die App erkennt, wenn das Bild optimal ist und löst automatisch aus.
- Überprüfen Sie das Bild noch einmal: Ist das Dokument vollständig erfasst und gut lesbar? Dann können Sie die Aufnahme senden. Ansonsten haben Sie die Möglichkeit die Aufnahme durch Zuschneiden zu korrigieren oder Sie wiederholen den Vorgang einfach. Bitte beachten Sie, dass Ihr Bild direkt schwarz-weiß angezeigt wird, weil wir es dann besser bearbeiten können.

Sollten Sie Hilfe zum Thema „Fotografieren“ benötigen, finden Sie eine Anleitung im Menü der App unter Punkt „Tipps zum Erfassen“ oder Bedienungsanleitung (Android).



Erhalte ich eine Eingangsbestätigung bzw. werde ich über den Bearbeitungsstand informiert?

Sie erhalten eine Bestätigung, dass Ihr Anliegen bei der neuen leben zur Bearbeitung eingegangen ist. Wir unterscheiden dabei zwischen den Meldungen „*Dokument gesendet*“ und „*Dokument empfangen*“.

- Die Meldung „*Dokument gesendet*“ bedeutet: Das Dokument wurde von der App an die neue leben versandt.
- Die Meldung „*Dokument empfangen*“ bedeutet: Das Dokument wurde auf den Servern der neuen leben empfangen.

Unsere Antworten wie zum Beispiel die Leistungsabrechnung erhalten Sie wie gewohnt per Post.

Wie erfahre ich, ob der Vorgang abgeschlossen ist?

Sie erhalten Ihre Rückmeldung (z.B. Leistungsabrechnung) wie gewohnt per Post. Wenn Sie uns lediglich Unterlagen nachgereicht haben, bekommen Sie hierzu keine Post mehr von uns.

Sicherheit und Datenschutz

Welche Daten wurden durch die App auf dem Smartphone gespeichert?

In der App werden nur die von Ihnen eingescannten Bilder gespeichert. Diese können Sie selbst jederzeit wieder löschen. Die Bilder werden nicht in Ihrem Fotoalbum auf dem Smartphone gespeichert und sind außerhalb der App auch nicht für Sie verfügbar.

Bei den Bestätigungsmeldungen verzichten wir bewusst auf personenbezogene Daten. Diese Bestätigungsmeldungen lassen keinerlei Rückschlüsse auf versicherte Personen, Leistungserbringer oder Diagnosen zu. Wir weisen trotzdem ausdrücklich darauf hin, dass die Datenspeicherung auf dem Gerät auf eigene Gefahr erfolgt und keine Haftung durch uns übernommen wird. Um die Risiken – insbesondere den Missbrauch durch Dritte (z.B. bei Diebstahl oder Weitergabe des Gerätes) einzuschränken, empfehlen wir Ihnen, Ihr Smartphone mit einer Code-Sperre oder einem Passwort zu schützen. Denken Sie dabei auch an die Datensicherungen (z.B. in iTunes). Diese Backups sollten verschlüsselt abgelegt werden.

Sind meine Daten bei der Übertragung an die neue leben sicher?

Ja. Die gescannten Dokumente werden schon in der App verschlüsselt abgelegt und dann verschlüsselt an die neue leben übertragen.

Was sind die Nutzungsbedingungen der App?

Die neue leben Service-App steht den Versicherungsnehmern der neuen leben kostenlos zur Verfügung.

Für die Nutzung benötigen Sie eine aktive Internetverbindung. Die dabei ggf. entstehenden Kosten (z. B. für Datenübertragung) richten sich nach den Tarifen Ihres Mobilfunk-Anbieters und werden nicht von der neuen leben übernommen.

Versand der Dokumente

Kann ich auch Dokumente von Familienangehörigen einreichen?

Ja, das ist möglich. Bitte achten Sie darauf, dass auf den Dokumenten der Name des Versicherungsnehmers und die Versicherungsnummer stehen.

Kann ich die Originalbelege nach der Einreichung per App vernichten?

Bitte bewahren Sie die Originalbelege solange auf, bis Sie die Leistungsabrechnung der neuen leben erhalten haben. Wir behalten uns vor die Original-Dokumente im Einzelfall anzufordern.

Kann ich mit der App mehrere Dokumente und Belege zu unterschiedlichen Vorgängen einreichen?

Ja, das ist möglich. Bitte fotografieren Sie zuerst die Dokumente des ersten Vorgangs und senden diese ab. Fotografieren Sie danach die Dokumente für Ihr nächstes Anliegen. Wenn Sie die Unterlagen einzeln senden, können diese schneller bearbeitet werden.

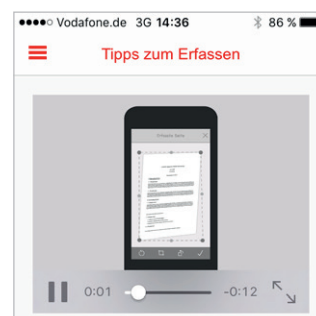
Wie reiche ich doppelseitige oder mehrseitige Dokumenten ein?

Doppel- oder mehrseitige Dokumente können Sie ebenfalls mit der App einreichen. Fotografieren Sie dazu zuerst die Vorderseite und dann die Rückseite bzw. fotografieren Sie die Seiten in der richtigen Reihenfolge. Bitte erfassen Sie alle Seiten einer mehrseitigen Rechnung in einem Vorgang und senden diese dann gesammelt als ein Vorgang an die neue leben.

Mein Beleg wird nach dem Fotografieren nicht vollständig angezeigt, was nun?

Sollte Ihr Beleg einmal nicht vollständig angezeigt werden, nachdem Sie diesen fotografiert haben, können Sie den Bildausschnitt direkt nach der Aufnahme mittels der Funktion „Zuschneiden“ auch vergrößern.

Sollten Sie Hilfe zum Thema „Zuschneiden“ benötigen, finden Sie ein entsprechendes Beispiel im Menü der App unter Punkt „Tipps zum Erfassen“ oder Bedienungsanleitung (Android).



Was passiert, wenn ich die übertragenen Dokumente zusätzlich auf dem Postweg einreiche?

Bitte senden Sie uns die Dokumente nicht mehrfach. Es ist nicht erforderlich, dass Sie die Dokumente zusätzlich per Post einreichen. Sollten Sie dies aus Versehen tun, wird das bei der Bearbeitung erkannt.

Technisches zur App

Was bedeutet der Fehler „mobiler Datentransfer untersagt“?

Wenn Sie bei der Übertragung eines Vorganges die folgende Fehlermeldung erhalten, haben Sie die Übermittlung von Daten aus der App nur dann erlaubt, wenn eine WLAN-Verbindung besteht. Diese Einstellung wird vorgenommen, um das Datenvolumen Ihres Mobilfunktarifes zu schonen. Wenn Sie die Daten dennoch auch ohne WLAN-Verbindung übertragen möchten, können Sie dies in den Einstellungen ändern.

Gehen Sie dazu in der App in das Menü „Einstellungen“. Deaktivieren Sie den Schalter „Daten nur per WLAN übertragen“ durch ziehen nach links.

Was passiert, wenn die Übertragung fehlschlägt?

Schlägt die Datenübertragung fehl, bekommen Sie durch die App einen entsprechenden Hinweis. Bitte starten Sie dann die Übertragung erneut oder reichen Sie uns das Dokument auf dem Postweg ein.

Kann ich die Daten der App in meiner iCloud speichern? / Bzw. Kann ich die App auf ein anderes Gerät übertragen oder über die iCloud synchronisieren.

Aus Sicherheitsgründen ist eine Übertragung der Daten oder Speicherung in der iCloud nicht möglich.

Auf welchem iPhone und iPad läuft die App?

Die App steht für iPhones ab Modell 5 und für iPads der 3. Generation zur Verfügung. Als Betriebssystem ist mindestens iOS 8.0 Voraussetzung. Auf dem iPhone 4 und iPhone 4s funktioniert die App nicht, obwohl man sie herunterladen kann. Eine Version für das iPhone 4s wird auch zukünftig nicht zur Verfügung gestellt.

Wie sind die Systemvoraussetzungen für Android-Smartphones und -Tablets?

Aufgrund der umfangreichen Prozesse der App und der hohen Anforderung an die Bildqualität, funktioniert die App auf Android-Smartphones und -Tablets nur unter den folgenden Systemvoraussetzungen:

- Betriebssystem Android 4.4 oder höher
- Kamera min. 8 Megapixel und Autofokus
- Prozessor CPU min. 2 GHz
- Arbeitsspeicher RAM min. 2 GB

Was bedeutet die Fehlermeldung: „Gerät wird nicht unterstützt“?

Je nachdem mit welchem Gerät Sie versuchen, die Android-Version der App zu installieren, bekommen Sie im Google Play-Store die Fehlermeldung „Gerät wird nicht unterstützt“.

Diese Meldung ist im eigentlichen Sinne kein Fehler, sondern ein Hinweis, dass die system-spezifischen Voraussetzungen des Smartphones für die Nutzung der App nicht ausreichen. Das liegt bei älteren Smartphones häufig an einer zu geringen Auflösung der Kamera, oder an einem zu geringen Arbeitsspeicher. Eine Installation und Nutzung der App ist dann nicht möglich.