

Antworten auf häufige Fragen zur ServiceApp

Sollte Ihnen eine Frage fehlen, können Sie uns diese gerne schicken.

Allgemeines

Auf welchen Plattformen kann ich die ServiceApp herunterladen?

Die App ist für iOS im App Store und für Android im Google Play Store kostenlos verfügbar.

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

Sie können uns Schriftstücke per App übermitteln, die Sie uns bislang per Post zugeschickt oder in Ihrer TARGOBANK für Ihre Versicherung abgegeben haben. Hierzu zählen beispielsweise ausgefüllte Formulare oder Nachweise für Ihre Leistungsanträge. Außerdem können Sie die Dokumente direkt vertragsspezifisch und mit Kommentar bei uns einreichen.

Wichtig: Bitte schicken Sie uns Freistellungsaufträge weiterhin per Post.

Welche Services kann ich nutzen?

Die App bietet Ihnen, abhängig von einem bestehenden Versicherungsvertrag bei den TARGO Versicherungen, insbesondere die folgenden Funktionen.

1. **Kontakte** – Übersicht aller Kontaktmöglichkeiten und Möglichkeit der Terminvereinbarung in der TARGOBANK Filiale
2. **Entdecken** – Übersicht der Infos zur App, FAQs, Nutzungsbedingungen und Datenschutz
3. **Scans** - Mobiles Einreichen von digitalen Dokumenten, vertragsspezifisch und mit Kommentarfunktion sowie eine Übersicht über die eingereichten Dokumente

Haben Sie eine laufende Unfall-, Renten- oder Lebensversicherung, erhalten Sie nach der Registrierung zusätzlich einen Aktivierungscode per Post zur Freischaltung weiterer Funktionen: **Profil, Verträge, Digitale Post** sowie die **Self-Services** in den Verträgen. Der Umfang der wählbaren Funktionen der Self-Services ist abhängig von den vertraglichen Modalitäten Ihres individuellen Vertrages. So wird zum Beispiel die Änderung der Zahlungsweise nicht für einen Vertrag mit Einmalbeitrag angeboten. Die wählbaren Funktionen müssen vom jeweiligen individuellen Vertragsumfang gedeckt sein.

1. **Profil** - Anzeige und Änderung Ihrer persönlichen Daten
2. **Verträge** - Anzeige der Vertragsdaten und versicherten Leistungen Ihrer nicht stornierten Lebens-, Renten und Unfallversicherungen bei den TARGO Versicherungen
3. **Digitale Post** – Erhalt und Archivierung von Briefen in der ServiceApp
4. **Self-Services** - Kundenservice vertragsspezifisch kontaktieren, Änderungen der Zahlungsweise und des Zahltags, Widerruf der dynamischen Anpassung, Rücknahme der Kündigung, Änderung der Bankverbindung für Auszahlungen oder SEPA-Mandate.

Welche Verträge kann ich einsehen?

Nur laufende Unfall-, Renten- oder Lebensversicherung der TARGO Versicherung. **Wichtige:** Alle Sofort-Renten die ab September 2020 sowie alle Rentenprodukte, die ab Januar 2021 neu geschlossen wurden, können noch nicht in der ServiceApp angezeigt werden. Außerdem ist es derzeit noch nicht möglich, sich mit den neuen Verträgen zu registrieren.

Welches Dokument muss ich bei Namensänderung einreichen?

Bei einer Namensänderung reicht es, wenn Sie uns digital Ihre Heiratsurkunde oder Ihren Personalausweis zukommen lassen. Einfach fotografieren und über die App an uns versenden.

Wofür kann ich die „Freie Mitteilung“ nutzen?

Über die „freie Mitteilung“ haben Sie die Möglichkeit den Kundenservice der TARGO Versicherungen zu kontaktieren.

Welche Kontaktdaten kann ich zusätzlich in „meine Daten“ hochladen?

Sie können für uns zusätzliche Kontaktdaten hinterlegen. Über „meine Daten“ haben Sie die Möglichkeit bis zu fünf weiteren E-Mail-Adressen und Telefonnummern zu hinterlegen.

Was muss ich beim Fotografieren der Dokumente beachten?

Bitte gehen Sie folgendermaßen vor:

- Legen Sie das Dokument auf einen waagerechten, ebenen Hintergrund, von 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 waagerecht 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.
- Wenn das Foto erstellt wurde, überprüfen Sie es noch einmal: Ist das Dokument vollständig erfasst und gut lesbar? Dann können Sie die Aufnahme vertragsspezifisch und mit Kommentar 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 Scans benötigen, können Sie in den Einstellungen der App unter dem Punkt "Scans" und „Tipps beim Start“ das Tutorial zum Scannen Ein- bzw. ausschalten.

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

Sie erhalten direkt eine Empfangsbestätigung. Wir unterscheiden dabei zwischen den Meldungen Dokument *gesendet* und *empfangen* oder *in Bearbeitung*.

- Die Meldung „**gesendet**“ bedeutet: Das Dokument wurde von der App an die TARGO Versicherungen versandt.
- Die Meldung „**empfangen**“ bedeutet: Das Dokument ist bei den TARGO Versicherungen eingegangen.
- Die Meldung „**in Bearbeitung**“ bedeutet: Das Dokument wurde an den Postkorb eines Sachbearbeiters weitergeleitet.
- In Kürze gibt es den Status „**abgeschlossen**“, wenn Ihr Anliegen abschließend bearbeitet wurde.

Unsere Antworten erhalten Sie wie gewohnt per Post oder als digitale Post, wenn Sie sich dafür angemeldet haben. Dazu erhalten Sie, wenn Sie dies in den Einstellungen ihres Handys aktiviert haben, bei Statusänderungen Ihrer Einreichung eine Push Mitteilung.

Bei Änderungen an Ihren persönlichen Kontaktdaten, erhalten Sie einen Hinweistext. Die Bearbeitung und Umsetzung der Änderungen können ein paar Tage dauern.

Wie erfahre ich, ob der Vorgang abgeschlossen ist?

Sie erhalten Ihre Rückmeldung wie gewohnt per Post. Wenn Sie uns lediglich Unterlagen nachgereicht haben, bekommen Sie hierzu keine Post mehr von uns. In Kürze gibt es den Status „**abgeschlossen**“, wenn Ihr Anliegen anschließend bearbeitet wurde.

Registrierung/Login

Was benötige ich für die Registrierung?

Für die Registrierung benötigen Sie

- Ihren Vor- und Nachnamen,
- Ihr Geburtsdatum,
- Ihre E-Mailadresse und
- Ihre Vertragsnummer. (Bei Kreditlebensversicherungen wird die Eingabe der Kreditkontonummer benötigt)

Wichtig: Beginnt die Vertragsnummer mit „40-“ ist eine Registrierung zurzeit noch nicht möglich.

Sie erhalten eine Registrierungsmail mit einem Bestätigungslink und anschließender Passwort Bestimmung.

Weiterhin erhalten Kunden mit einer laufenden Unfall-, Renten- oder Lebensversicherung nach der Registrierung zusätzlich einen Aktivierungscode per Post zur Freischaltung der weiteren Funktionen Profil, Verträge und digitale Post.

Wofür benötige ich den Aktivierungscode?

Zu Ihrer Sicherheit erfolgt die Legitimation über eine Zwei-Faktor-Authentifikation. Es dient dem Identitätsnachweis mittels der Kombination zweier unterschiedlicher und insbesondere unabhängiger Komponenten. (E-Mail und Brief)

Sie erhalten somit nach der Registrierung per Post einen Aktivierungscode, mit dem Sie dann die erweiterten Funktionen Profil, Verträge und Digitale Post freischalten können.

Was mache ich, wenn der Brief mit dem Aktivierungscode nicht ankommt?

In diesem Fall melden Sie sich bei der ServiceApp an, tippen auf eine graue Kachel (Verträge, Profil oder Post). Klicken Sie auf Upgrade und fordern einen neuen Brief mit Aktivierungscode an. Falls sich Ihre Adresse geändert hat, teilen Sie uns diese bitte telefonisch unter 02103 – 34 8820 mit.

Was ist, wenn ich das Passwort vergessen habe?

Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, nutzen Sie bitte die Schaltfläche „Passwort vergessen“. Hierüber können Sie per E-Mail ein neues Passwort anfordern.

Was mache ich, wenn mein Zugang gesperrt ist?

Schauen Sie bitte auf der Startseite unter Hilfe? Wenn der Zugang gesperrt wurde, können Sie es nach 1 Stunde noch einmal versuchen. Wenn das Passwort nicht funktioniert, können Sie über die **Passwort vergessen** Funktion ein neues Passwort anfordern. Sollte es technisch immer noch nicht funktionieren, dann schreiben Sie an app@targoversicherung.de oder rufen Sie uns an unter 02103 – 34 8820.

Was mache ich, wenn die Registrierung/Anmeldung fehlschlägt?

Wenn es für Sie nicht möglich ist, sich zu registrieren, wenden Sie sich bitte an den Kundenservice der TARGO Versicherungen unter der Nummer 02103-34 8820 oder schreiben Sie eine Mail an app@targoversicherung.de mit konkreter Problembeschreibung sowie Ihren Vor- und Zunamen, Geburtsdatum, Vertrags-/ bzw. Kreditkontonummer, Gerät, Betriebssystem sowie die Version des Betriebssystems.

Warum kann sich nicht ein neuer Benutzer mit einer anderen E-Mail-Adresse anmelden?

Damit sich ein anderer Benutzer mit Ihrer ServiceApp mit einer neuen E-Mail-Adresse anmelden kann, müssen Sie über das Menü der App mit „Abmelden“ Ihre Anmeldung entfernen. Bitte beachten Sie, dass der andere Benutzer sich erneut abmelden muss, damit Sie sich wieder anmelden können.

Sicherheit und Datenschutz

Welche Daten werden durch die App auf dem Smartphone gespeichert?

In der App werden nur die von Ihnen eingescannten Bilder (Dokumente) 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. Dafür müssen Sie die Dokumente vorher downloaden.

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.

Was passiert bei Löschung oder Zurücksetzen der App?

Wenn Sie die App zurücksetzen oder komplett von Ihrem mobilen Endgerät entfernen, ist die Nutzung der App durch Sie beendet worden. Die bereits über die ServiceApp eingereichten Dokumente sind für Sie nun nicht mehr einsehbar und nicht mehr auf der App vorhanden. Wenn Sie entscheiden die App erneut zu installieren und zu nutzen, ist der Kachel „Scans“ somit leer. Die App kann natürlich, bei erneuter Installation, wie gewohnt mit allen Services wieder genutzt werden.

Sind meine Daten bei der Übertragung an die TARGO Versicherungen sicher?

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

Was sind die Nutzungsbedingungen der App?

Die ServiceApp steht den Versicherungsnehmern der TARGO Versicherungen 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 den TARGO Versicherungen übernommen.

[Hier finden Sie die Nutzungsbedingungen.](#)

Versand der Dokumente

Kann ich auch Dokumente von Familienangehörigen einreichen?

Ja, das ist möglich. Bitte achten Sie darauf, dass entweder auf den Dokumenten oder in der Kommentarfunktion 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 Bestätigung der Änderung oder die Leistungsabrechnung der TARGO Versicherungen 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 alle Seiten des Dokuments zu einem Vorgang und senden diese ab. Fotografieren Sie danach die Dokumente für Ihr nächstes Anliegen. Wenn Sie die Vorgänge einzeln senden, können diese schneller bearbeitet werden. Außerdem können Sie ihre Dokumente direkt Vertragsspezifisch und mit Kommentaren einreichen.

Wie reiche ich doppelseitige oder mehrseitige Dokumente 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 eines mehrseitigen Dokuments in einem Vorgang und senden diese dann gesammelt als ein Vorgang an die TARGO Versicherungen.

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 Scans benötigen, können Sie in den Einstellungen der App unter dem Punkt "Scans" und „Tipps beim Start“ das Tutorial zum Scannen ein- bzw. ausschalten.

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 diese Fehlermeldung erhalten, dann besteht keine WLAN-Verbindung. Diese Einstellung ist voreingestellt, um das Datenvolumen Ihres Mobilfunktarifes zu schonen. Wenn Sie die Daten dennoch ohne WLAN-Verbindung übertragen möchten, können Sie dies in den Einstellungen der App 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? 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 5S und für iPads ab dem iPad Air zur Verfügung. Als Betriebssystem ist mindestens iOS 12 Voraussetzung.

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 ab Android 6
- 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 systemspezifischen 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.