

## Presseinformation

### Mit dem Touchscreen zum Service

#### Die neue ServiceApp des Münchener Verein ist der digitale Kanal zur verbesserten Kundenorientierung

**München, 2. Juli 2021** – Die Münchener Verein Versicherungsgruppe hat einen weiteren wichtigen Schritt im Rahmen der digitalen Transformation umgesetzt: Die MV ServiceApp steht im GooglePlay- und AppStore ab sofort zum Download bereit. Bereits seit Längerem erleichtert die MV-RechnungsApp den Kundinnen und Kunden das Einreichen von Rechnungen und sorgt für eine schnelle Leistungsabrechnung in der Krankenversicherung. Den Weg der Digitalisierung setzt der Münchner Service-Versicherer nun mit dem Start der im Funktionsumfang deutlich breiter aufgestellten MV ServiceApp fort.

Mithilfe der neuen MV ServiceApp können alle Kundinnen und Kunden, die bei der Münchener Verein Krankenversicherung a. G. eine Versicherung abgeschlossen haben, Rechnungen, Rezepte, Verordnungen sowie Heil- und Kostenpläne fotografieren und online einreichen. Sie sparen damit Zeit und Kosten. Durch den digitalen Prozess wird den Versicherten ihr Geld schneller erstattet.

„Unsere neue MV ServiceApp ist hinsichtlich der Digitalisierung unserer Kundenbeziehungen ein weiteres Puzzlestück“, betont Dr. Stefan Lohmöller, COO der Münchener Verein Versicherungsgruppe und unter anderem verantwortlich für die IT des Münchener Vorsorge- und Pflegespezialisten. „Mit diesem kostenfreien digitalen Angebot optimiert der Münchener Verein seinen ausgezeichneten individuellen Service und bietet dem Kunden die Wahl des für ihn jeweils idealen Kontaktwegs für eine effektive Erledigung seiner Anliegen. Die App wird für viele weitere Digitalisierungsaktivitäten in den nächsten Jahren der grundlegende Baustein für unsere digitale Schnittstelle zum Endkunden sein.“

Mit der MV ServiceApp können die Versicherten ihre beim Münchener Verein hinterlegten persönlichen Daten und ihre Vertragsdaten rund um die Uhr sowohl einsehen als auch ändern. Auch ermöglicht die MV ServiceApp nun die vollständig digitale Abwicklung eines Leistungsfalls im Bereich der Krankenversicherung. „Es können nicht nur Belege digital an den Münchener Verein geschickt werden. Vielmehr erhält der Kunde künftig auch seine Leistungsmittelungen digital in sein Postfach innerhalb der App. Damit haben wir einen kundenorientierten Prozess und sparen Zeit sowie Portokosten“, ergänzt Dr. Lohmöller.

Der Münchener Verein macht beim Datenschutz keine Kompromisse. Durch ein neues Identifizierungsverfahren ist sichergestellt, dass ausschließlich berechtigte Personen Einsicht in die Daten beim Münchener Verein haben. Die für die Nutzung erforderliche Identifizierung kann ebenfalls vollständig digital abgewickelt werden. Hierzu setzt der Münchener Verein ein neuartiges Robo-Ident-Verfahren des Kooperationspartners nect ein, ein Startup, zu dem der Kontakt über den InsurTech Hub Munich entstand. Alternativ kann sich der Kunde auch einen Brief mit einem Identifizierungscode zusenden lassen.

Benutzername und Passwort sowie die erfassten Belege werden durchgängig bis zu den Servern des Münchener Verein verschlüsselt übertragen. Nur der Münchener Verein kann diese Daten wieder entschlüsseln und weiterverarbeiten. Die mit dem Smartphone fotografierten Belege werden in der MV ServiceApp verschlüsselt abgelegt. Entsprechend sind sie auch nicht aus anderen Apps aufrufbar, sondern können ausschließlich über die MV ServiceApp eingesehen werden.

Die Nachrichten und Leistungsmitteilungen können bei Bedarf auch exportiert und ausgedruckt werden. In der App entsteht darüber hinaus eine übersichtliche Historie der eingereichten Belege zum Vorteil der Kundinnen und Kunden.

#### **Informationen zum Münchener Verein**

Der Ursprung der Versicherungsgruppe wurzelt in der genossenschaftlichen Idee, eine wirtschaftliche Selbsthilfeeinrichtung für das Handwerk und Gewerbe zu schaffen. Den Anfang machte die Gründung der Münchener Verein Krankenversicherung a.G. als Versicherungsanstalt des Bayerischen Gewerbebundes 1922. Heute ist der Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit mit seinen Tochtergesellschaften auch in der Lebensversicherung und Allgemeine Versicherung aktiv. Aktuelle Auszeichnungen des Unternehmens sind der „Deutsche Servicepreis 2021“ sowie „Versicherer des Jahres 2020“ des Deutschen Instituts für Servicequalität (DISQ).

Weitere Informationen unter [www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de), [www.facebook.com/mv.versicherungsgruppe](https://www.facebook.com/mv.versicherungsgruppe), [www.instagram.com/muenchener.verein](https://www.instagram.com/muenchener.verein)

---

Abdruck honorarfrei.

Zeichen 3.488 (mit Leerzeichen)

#### **Pressekontakt**

Münchener Verein Versicherungsgruppe  
Zentrale Unternehmenskoordination und Presse  
Johannes Schuster M. A.  
Pressesprecher  
Pettenkofenstr. 19  
80336 München  
Tel: 089/51 52 1154  
Fax: 089/51 52 3154  
schuster.johannes@muenchener-verein.de  
[www.muenchener-verein.de](http://www.muenchener-verein.de)