

Die häufigsten Fragen unserer Kunden zu den #papierlos-Tarifen

# FAQ - #papierlos

## Was benötige ich, um fin4u nutzen zu können?

- fin4u ist als plattformunabhängiges Kundenportal auf Ihrem PC/Notebook oder Tablet als Web-App unter <https://app.fin4u.net> nutzbar.
- Für die Verwendung von fin4u auf Ihrem mobilen Endgerät benötigen Sie mindestens das Betriebssystem iOS 10.0 bzw. Android 5.1.
- Die Version Ihres Betriebssystems können Sie in den Einstellungen Ihres Endgerätes bei den Geräteinformationen überprüfen.
- Die App steht über den Google Play Store oder Apple App Store zum Download bereit.

## Wie erfolgt die Registrierung für fin4u?

- Nachdem Sie fin4u aufgerufen haben, betätigen Sie den Button „Registrieren“.
- Wenn Sie den Vorgang über die Web-App tätigen, klicken Sie zunächst auf den Button „Login“ und anschließend auf den Button „Registrieren“.
- Folgen Sie nun den weiteren Anweisungen in der App/ Web-App.
- Sie benötigen dafür eine gültige E-Mail-Adresse sowie eine Mobilfunknummer im europäischen oder schweizerischen Mobilfunknetz.
- Die Registrierung ist erfolgreich abgeschlossen, sobald Sie den von fin4u per SMS versandten Bestätigungscode in der App eingegeben haben und Ihre E-Mail-Adresse durch einen Link, welcher Ihnen per E-Mail versandt worden ist, bestätigen.

## Wie erhalte ich die Aktivierungsdaten, um mich damit im Versicherungsbereich anmelden zu können?

- Die Aktivierungsdaten werden automatisch bei Abschluss der #papierlos-Tarife per Post an Sie verschickt.

## Ich habe von der ALH Gruppe Aktivierungsdaten erhalten. Wie melde ich mich damit im Versicherungsbereich an?

- Navigieren Sie hierfür bitte zu „Mehr > Alte Leipziger - Hallesche Zugang“ > „Zugang aktivieren“. Geben Sie in die Maske Ihre Aktivierungsdaten ein, die Sie von der ALH Gruppe per Post erhalten haben und bestätigen Sie diese über den Login-Button.
- Ihre Aktivierungsdaten setzen sich aus einer Kunden-Kennung (z. B. EK10012) und einem Aktivierungscode zusammen.

### **Ich habe die Aktivierungsdaten meines AL-H Gruppe Zugangs vergessen. Was kann ich tun?**

- Navigieren Sie hierfür bitte zu „Mehr > Alte Leipziger Zugang“.
- Klicken Sie auf „Zugangsdaten erneut anfordern“.
- Geben Sie anschließend die entsprechend geforderten Daten Ihres Alte Leipziger - Hallesche Vertrags ein (Ihre Versicherungsnummer finden Sie in Ihren Versicherungsunterlagen).
- Wir stellen Ihnen umgehend neue Aktivierungsdaten aus und senden Ihnen diese in wenigen Tagen per Post zu.

### **Ist die Aktivierung des digitalen Dokumentenversand für die #papierlos-Tarife notwendig?**

- Um den Dokumentenversand ausschließlich digital zu ermöglichen, ist es notwendig, dass Sie dem **digitalen Dokumentenversand** zustimmen.

### **Wie kann ich den digitalen Dokumentenversand für die #papierlos-Tarife aktivieren?**

- Sie navigieren in das Menü „Mehr“ und rufen unter „ALTE LEIPZIGER – HALLESCHE Zugang“ den Menüpunkt „digitaler Dokumentenversand“ auf, um die entsprechenden Einstellungen vorzunehmen.

### **Gilt der digitale Dokumentenversand auch für bestehende Verträge, die nicht zu den #papierlos-Tarife gehören?**

- JA, durch die Aktivierung des digitalen Dokumentenversand werden automatisch alle Sachversicherungsdokumente auf den digitalen Kommunikationsweg umgestellt.
- Eine Abwahl der digitalen Kommunikation für einzelne Sachversicherungsdokumente ist nicht möglich.

### **Welche E-Mailadresse muss bei der Antragsstellung der #papierlos-Tarife angegeben werden?**

- Bei Antragsstellung müssen Sie zwingend die E-Mailadresse des Versicherungsnehmers angeben.
- Es führt zu Problemen im Ablauf, wenn eine andere E-Mailadresse (z. B. des zuständigen Vermittlers) angegeben wird.

### **Können die #papierlos-Tarife auch für Organisationen (z. B. eine Firma) abgeschlossen werden?**

- Der Abschluss der #papierlos-Variante ist ausschließlich für natürliche Personen (einschließlich Eheleute) möglich.

### **Wie kontaktiere ich den Kundensupport?**

- Bei Fragen zu fin4u erreichen Sie uns unter der E-Mail-Adresse: [papierlos@alte-leipziger.de](mailto:papierlos@alte-leipziger.de).
- Um Ihr Anliegen schnell und zielgerichtet bearbeiten zu können, nennen Sie uns bitte den Grund Ihrer Anfrage unter Angabe von z. B.
  - Bei fin4u hinterlegte E-Mail-Adresse
  - Ihre Handynummer
  - Ihre Versicherungsnummer der ALH Gruppe