

# Meine Mobilität App

## Häufig gestellte Fragen

### 1. Wann kann ich die „Meine Mobilität-Allianz“ App nutzen (welche Art von Vertrag ist erforderlich, wann kann ich welche Funktionen nutzen)?

Die „Meine Mobilität-Allianz“ App ist ideal für alle Allianz Kfz-Kunden. Sie können die App downloaden und sich registrieren sobald Sie einen Vertrag bei der Allianz haben. Sollten Sie bereits einen Kundenportalzugang besitzen, können Sie sich mit diesen Zugangsdaten auch in der App anmelden.

### 2. Welche Betriebssysteme benötige ich, damit ich die App verwenden kann?

Die „Meine Mobilität-Allianz“ App ist auf Smartphones mit Android-Betriebssystem und iPhones mit iOS verwendbar.

### 3. Wo kann ich die „Meine Mobilität-Allianz“ App downloaden?

Android-Nutzer können die „Meine Mobilität-Allianz“ App im Google PlayStore und iOS-Nutzer im Apple App Store herunterladen.

### 4. Ist die „Meine Mobilität-Allianz“ App kostenlos?

Ja, beim Download sowie bei der Nutzung der App fallen keine Kosten an.

### 5. Wie funktioniert die Registrierung?

Sie registrieren sich bequem mit Ihrer Polizzennummer und dem Beginndatum Ihres Versicherungsvertrages (wenn Sie mehrere Versicherungen bei der Allianz

haben können Sie den Vertragsbeginn eines beliebigen Vertrages wählen) und legen anschließend ein eigenes Passwort fest. Falls Sie sich schon im Allianz Kundenportal registriert haben, können Sie Ihre Kundenportal-Zugangsdaten auch für die „Meine Mobilität-Allianz“ App verwenden und benötigen keine eigene Registrierung mehr. Umgekehrt können Sie sich nach erfolgter Registrierung in der App auch im Allianz Kundenportal anmelden, wenn Sie hier aktuell noch keinen Zugang haben.

### 6. Wie melde ich mich in der App an?

In der App melden Sie sich mit Ihrer E-Mail Adresse bzw. User ID und einem von Ihnen gewählten Passwort an. Sollten Sie noch keinen Kundenportalzugang haben, müssen Sie sich vorab in unserer App registrieren. Wie Sie hier genau vorgehen, wird in Frage 5 genau beschrieben.

### 7. Werden nach dem Download der App Daten an die Allianz gesendet (z.B. währenddessen ich das Auto benutze)?

Es werden keine Daten ohne Ihr Wissen an die Allianz weitergeleitet. Bei Vornahme einer Schadenmeldung erfolgt lediglich die Übermittlung jener Daten Ihres Schadens, die Sie an die Allianz senden, sodass eine Schadenregulierung vorgenommen werden kann. Die Allianz hält sich bei der Verwendung der personenbezogenen Daten an geltende Gesetze und Vorschriften und nutzt Ihre personenbezogenen Daten grundsätzlich nur dann und nur in dem Umfang, wie es zur Erbringung des Dienstes bzw. zur Abwicklung eines Schadens erforderlich ist.

## 8. Analysiert die Allianz die Nutzung der App und das Nutzerverhalten?

Die Allianz verwendet Tracking-Technologien, wie Cookies oder Tags, um Informationen (wie in Frage 7 dargestellt) zu sammeln. Dadurch kann nachvollzogen werden, wie Besucher die „Meine Mobilität-Allianz“ App nutzen. Diese Tracking-Technologie unterstützt uns, die Benutzerfreundlichkeit der App zu verbessern. Für das Tracking verwendet die App Google Analytics (siehe Nutzungsbedingungen Punkt 16.1.). Unter „Mein Profil“ kann die Analyse zum App-Nutzungsverhalten deaktiviert werden.

## 9. Wie melde ich in der „Meine Mobilität-Allianz“ App einen Schaden?

In der Menüleiste unten finden Sie direkt nach dem Login die Kategorie „Schaden“. Wählen Sie diese aus und drücken Sie den Button „Schaden melden“. Anschließend müssen Sie nur mehr den Instruktionen folgen und zum Schluss die Schadenmeldung bestätigen – fertig!

## 10. Kann ich mir aussuchen, mit welcher Allianz Partnerwerkstätte ich Kontakt aufnehme?

Ja, Sie können frei aus dem Angebot an Partnerwerkstätten wählen, die Ihnen vorgeschlagen werden. Für Notfälle empfehlen wir Ihnen allerdings, die nächstgelegene Werkstätte zu informieren.

## 11. Was ist der Vorteil einer Allianz Partnerwerkstätte?

Die Nutzung einer Allianz Partnerwerkstätte hat folgende Vorteile:

- Rückruf und Terminvereinbarung innerhalb von 2 Stunden
- Bis zu EUR 100,- Selbstbehalt sparen
- Hol- und Bring-Service für Kfz und Person
- Kfz Außen- und Innenreinigung

## 12. Kann ich auch Werkstätten beauftragen, die nicht in der App vorgeschlagen werden?

Ja, Sie können im Rahmen Ihrer Schadenmeldung zwischen vier Optionen entscheiden: Reparatur durch eine

Allianz Partnerwerkstätte, Reparatur durch eine andere Werkstatt, Regulierung durch unseren Allianz Schaden-express (<https://www.allianz.at/auto-reise/service/schaden-express-app/>) oder der Möglichkeit einer Barabläse für den entstandenen Schaden direkt in der App.

## 13. Muss ich Fotos und andere Dokumente hochladen, um den Schaden einreichen zu können?

Für eine erfolgreiche Bearbeitung werden je nach Schadenart bestimmte Dokumente benötigt. Ihren Schaden können Sie vorerst zwar ohne Fotouploads übermitteln, allerdings werden Sie in einem nächsten Schritt von uns kontaktiert, wo wir Sie bitten, die fehlenden Dokumente nachzureichen.

## 14. Ist das Hochladen einer Polizeimeldung verpflichtend, um einen Schaden erfolgreich anlegen zu können?

Wenn durch einen Unfall eine Person verletzt wurde oder der Verdacht besteht, dass eine Person verletzt sein könnte, muss die Polizei sofort verständigt werden. Zur Anlage des Schadens benötigen Sie zwar kein Polizeiprotokoll, aber für eine Leistung durch den Versicherer ist eine polizeiliche Meldung für bestimmte Schäden Voraussetzung.

## 15. Kann ich auch eine Schadenmeldung übermitteln, wenn eine andere Person Lenker meines Fahrzeugs war?

Ja, auch in diesem Fall können Sie unsere App verwenden. Im Zuge der Schadenmeldung werden Sie gefragt, wer Ihr Fahrzeug gefahren hat.

## 16. Kann jeder eine Schadenmeldung anlegen?

Ja, es können alle an einem Unfall beteiligten Personen eine Schadenmeldung anlegen, wenn mindestens ein beteiligtes Fahrzeug eine Kfz-Haftpflichtversicherung bei der Allianz hat.

## 17. Erhalte ich eine Bestätigung, dass die Schadenmeldung erfolgreich eingegangen ist?

Ja, Sie erhalten eine Zusammenfassung Ihrer Schadenmeldung per E-Mail.

## 18. Kann ich den Assistance-Button auch dann betätigen, wenn in meinem Vertrag keine Assistance-Leistungen inkludiert sind?

Benötigen Sie Hilfe, so können Sie den Assistance-Button auch dann betätigen, wenn Assistance-Leistungen nicht in Ihrem Vertrag gedeckt sind. Inkludiert Ihr Vertrag auch jene Assistance-Leistungen, die Sie in Anspruch nehmen, so werden Organisation und die entsprechenden Kosten von uns übernommen. Sollten Sie keine Deckung der Assistance-Leistungen haben, so organisieren wir Ihnen gerne Hilfe (z.B. einen Abschleppdienst oder Starthilfe), die Sie jedoch selbst zahlen müssen.

## 19. Wen kontaktiere ich, wenn ich den SOS-Button drücke?

Wenn Sie einen Unfall haben und den SOS-Button drücken, werden Sie mit einem Allianz Assistance Mitarbeiter in unserer Assistance Zentrale in der Pottendorfer Straße 25 in Wien verbunden, der Ihnen weiterhilft.

## 20. Wodurch unterscheidet sich der SOS-Button vom Assistance-Button?

Der SOS-Button ist für Notfälle vorgesehen, in denen Rettung, Polizei oder Feuerwehr benötigt werden. Liegt eine Autopanne vor und Sie brauchen beispielsweise einen Abschleppdienst, so ist der Assistance-Button zu drücken.

Sowohl bei Betätigen des Assistance- als auch des SOS-Buttons werden Sie mit der Allianz Assistance Servicezentrale verbunden und nicht direkt mit einer Notruf-Zentrale der Rettung, Feuerwehr oder Polizei. Die Allianz Servicemitarbeiter beraten Sie über die, für Ihre Notfälle geeigneten/zuständigen, Rufnummern der Notrufzentralen (Rettung, Feuerwehr, Polizei, Vergiftungszentrale, Europ. Notrufzentrale). Es folgt keine Weiterleitung an die genannten Notrufzentralen.

## 21. Kann ich die Daten in meinem Profil eigenhändig ändern?

Ihre persönlichen Daten können Sie in der App nicht ändern. Die Möglichkeit, eine andere E-Mail Adresse oder Telefonnummer anzugeben, ist allerdings im Allianz Kundenportal gegeben. Hier ist der Link zum Meine Allianz Kundenportal: [https://www.allianz.at/login\\_kundenportal/login/](https://www.allianz.at/login_kundenportal/login/)

## 22. Muss ich mich vor dem Schließen der App ausloggen?

Natürlich können Sie sich beim Schließen der App ausloggen. Nach Verstreichen von 30 Minuten findet allerdings aus Datenschutzgründen automatisch ein Logout statt.

## 23. Werden mir unter „meine Verträge“ alle Versicherungsverträge bei der Allianz angezeigt?

Nein, in der „Meine Mobilität-Allianz“ App sind unter „meine Verträge“ nur Verträge aus dem Kfz-Bereich aufgelistet. Alle weiteren Verträge finden Sie im Allianz Kundenportal.

## 24. In welchen Fällen soll ich meinen Berater kontaktieren?

Sollten Sie Interesse an bzw. Fragen zu einem Versicherungsprodukt haben oder einen Beratungstermin wünschen, steht Ihnen Ihr Berater immer gerne zur Verfügung.

## 25. Wie kann ich meinen Berater in der App direkt kontaktieren?

Sie können direkt am Dashboard (Startseite) das Kontakt-Symbol rechts oben auswählen und dort auf den Berater klicken. Anschließend wird ein Anruf zu Ihrem Berater aufgebaut. Außerdem können Sie im „Mehr“-Menü unter „Kontakt“ die kompletten Kontaktdaten Ihres Beraters einsehen. Beim Klicken auf die Telefonnummer wird ebenfalls ein Anruf aufgebaut.

## **26. Wozu dient das Kamera-Symbol auf der Startseite?**

Mithilfe des Kamera-Symbols auf der Startseite haben Sie die Möglichkeit, Ihre Startseite der App zu personalisieren und ein beliebiges Foto aufzunehmen oder hochzuladen.

## **27. Wie lange steht das persönliche Video zur Verfügung?**

Sie können Ihr persönliches Video 30 Tage lang abrufen.

## **28. Was ist die Inbox? Wozu dient sie? Werde ich hier automatisch informiert?**

In der Inbox werden Sie von uns zu bestimmten Kfz-Themen auf dem Laufenden gehalten. Sie erhalten eine Erinnerung zur Winterreifenpflicht, zum Ende der Winterreifenpflicht sowie wenn Ihr Service-Pickerl fällig wird.

## **29. An wen kann ich mich bei technischen Problemen zur App bzw. Schadenmeldung wenden?**

Sollten Sie technische Fragen zur App bzw. der Schadenmeldung haben, können Sie sich von Montag bis Freitag, 08.00–16.00 Uhr, bei unserer Support Hotline unter der Nummer 05 9009 565 melden.