

## **FAQ zu Meine Gothaer (SAD)**

### **Hintergrundinfos Digitales Benutzerkonto (20.05.2020)**

Das digitale Benutzerkonto vereinfacht dem Kunden den Zugang zu den digitalen Services der Gothaer, indem es die Benutzer-Anmeldedaten zentral verwaltet. Technisch wird dies als „Customer Identity und Access Management“, kurz CIAM, bezeichnet.

Das heißt: In Zukunft muss sich ein Kunde für die verschiedenen Kundenanwendungen der Gothaer nicht mehr unterschiedliche Benutzernamen- und Passwortkombinationen merken, sondern kann sich mit nur einem Benutzernamen und Passwort an allen Kundenanwendungen anmelden.

Dieses neue Benutzermanagement ist ab 20.Mai 2020 für das Kundenportal „Meine Gothaer“ und die Gesundheitsapp produktiv gestellt. Weitere Ausbaustufen sind in Planung.

Dadurch haben sich die Prozesse der bisherigen Registrierung und Aktivierung für Meine Gothaer geändert. Schon mit einer einfachen Registrierung können Kunden, sich einloggen und einige Services nutzen.

Für Meine Gothaer ist die Freischaltung auf das Ident-Level 2 notwendig. Der dazu benötigte Freischaltcode wird dazu per Brief an den Kunden geschickt. Eine Registrierung inkl. sofortiger Freischaltung ist nach wie vor für Kunden möglich, die zur Begrüßung den Gothaer Mitglieder-Schutzbrief (GMSB) erhalten.

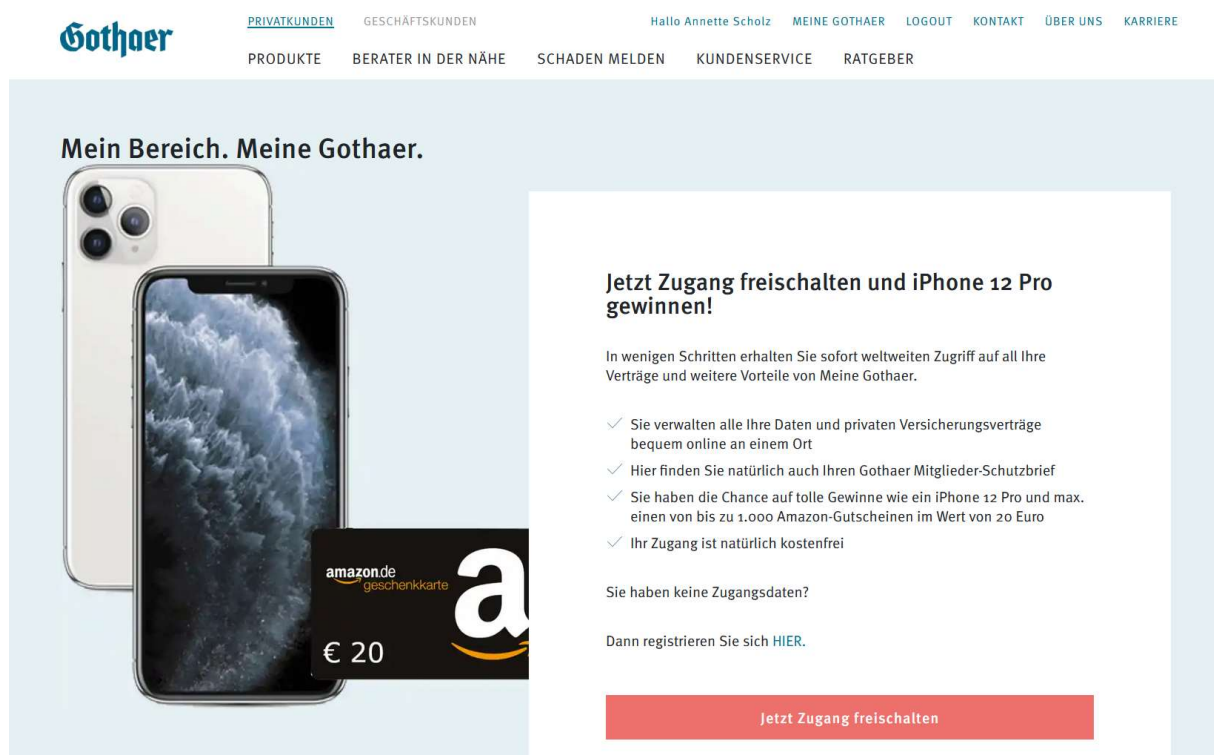
## Meine Gothaer

Das Online-Kundenportal Meine Gothaer auf <https://gothaer.de/meine-gothaer> bietet Endkunden diverse Services und ist in einen öffentlichen und einen geschützten Bereich getrennt.

Der geschützte Bereich bietet jedem Kunden die Einsicht in seine Vertragsdaten. Ist der Kunde auch Mitglied des Gothaer VVaG, wird im geschützten Bereich der Gothaer Mitglieder-Schutzbrief (GMSB) angezeigt.

Die Zugangsdaten zu Meine Gothaer erhält der Kunde mit dem GMSB-Schreiben, das alle Neukunden, die GMSB berechtigt sind, zur Begrüßung erhalten. Mit diesen Daten kann der Kunde seinen Zugang selbst freischalten: Dafür ist zwingend die Eingabe einer E-Mail-Adresse und einer Mobilnummer erforderlich. An diese Kontaktwege werden zukünftig Bestätigungslinks bzw. Sicherheits-Codes per SMS gesendet.

Die Freischaltung wird gestartet auf: <https://www.gothaer.de/registrieren>



The screenshot shows the top navigation bar of the 'Meine Gothaer' website. The navigation includes links for 'PRIVATKUNDEN', 'GESCHÄFTSKUNDEN', 'Hallo Annette Scholz', 'MEINE GOTHAER', 'LOGOUT', 'KONTAKT', 'ÜBER UNS', and 'KARRIERE'. Below this, there are links for 'PRODUKTE', 'BERATER IN DER NÄHE', 'SCHADEN MELDEN', 'KUNDENSERVICE', and 'RATGEBER'. The main content area features a banner with the heading 'Mein Bereich. Meine Gothaer.' and an image of an iPhone 12 Pro and an Amazon.de gift card for €20. The text on the banner reads: 'Jetzt Zugang freischalten und iPhone 12 Pro gewinnen!'. Below this, it states: 'In wenigen Schritten erhalten Sie sofort weltweiten Zugriff auf all Ihre Verträge und weitere Vorteile von Meine Gothaer.' followed by a list of benefits: '✓ Sie verwalten alle Ihre Daten und privaten Versicherungsverträge bequem online an einem Ort', '✓ Hier finden Sie natürlich auch Ihren Gothaer Mitglieder-Schutzbrief', '✓ Sie haben die Chance auf tolle Gewinne wie ein iPhone 12 Pro und max. einen von bis zu 1.000 Amazon-Gutscheinen im Wert von 20 Euro', and '✓ Ihr Zugang ist natürlich kostenfrei'. It also asks 'Sie haben keine Zugangsdaten?' and suggests 'Dann registrieren Sie sich HIER.' with a red button labeled 'Jetzt Zugang freischalten'.

Kunden, die ihren Zugang bis zum Ende des aktuellen Kalenderjahres (31.12.2020) freischalten (Ident-Level 2), können einmalig an einem Gewinnspiel teilnehmen. Die Teilnahmebedingungen stehen online bereit: <https://www.gothaer.de/meine-gothaer/kundenordner/gewinnspiel-teilnahmebedingungen.htm>

## Inhaltsverzeichnis

I	Allgemeine Fragen.....	6
I.I	Digitales Benutzerkonto.....	6
1.	Welche Vorteile bietet mir das digitale Gothaer Benutzerkonto?.....	6
2.	Wer darf ein digitales Benutzerkonto nutzen?.....	6
3.	Werde ich weiterhin von meinem Berater vor Ort betreut, wenn ich mich für digitale Dienste registriere?.....	6
4.	Wo finde ich die Nutzungsbedingungen für das digitale Benutzerkonto?.....	6
5.	Wo finde ich die Datenschutzhinweise für das digitale Benutzerkonto?.....	6
6.	Wie werden meine digitalen Benutzerkontodaten geschützt?.....	6
I.II	Meine Gothaer.....	7
7.	Welche Vorteile bietet mir Meine Gothaer?.....	7
8.	Wer darf Meine Gothaer nutzen?.....	7
9.	Werde ich weiterhin von meinem Berater vor Ort betreut, wenn ich mich für Meine Gothaer registriere?.....	7
10.	Wo finde ich die Nutzungsbedingungen für Meine Gothaer?.....	7
11.	An wen kann ich mich bei Fragen zu Meine Gothaer wenden?.....	7
II	Registrierung digitales Benutzerkonto.....	8
12.	Wie kann ich mich für das digitale Benutzerkonto registrieren?.....	8
13.	Ich habe versucht mich zu registrieren, aber es gelingt nicht. Wieso?.....	8
14.	Warum muss ich meine Mobilfunknummer angeben?.....	8
III	Zugangsdaten und Freischaltung aller Dienste.....	8
15.	Welche Vorteile habe ich durch die vollständige Freischaltung?.....	8
16.	Wie kann ich mein Benutzerkonto vollumfänglich freischalten?.....	9
17.	Wie bekomme ich meinen Freischaltcode?.....	9
18.	Ich habe mich erfolgreich registriert, aber keinen Freischaltcode per Post erhalten. Warum?.....	9
19.	Ich habe mehrere Schreiben mit einem Freischaltcode erhalten, warum?.....	9
20.	Kann mir der persönliche Freischaltcode auch per E-Mail zugesendet werden?.....	9
21.	Ich nutze bereits das Kundenportal Meine Gothaer. Benötige ich neue Zugangsdaten für das digitale Benutzerkonto?.....	9
22.	Ich nutze bereits die Gothaer Gesundheitsapp. Benötige ich neue Zugangsdaten für das digitale Benutzerkonto?.....	10
23.	Ich habe einen Freischaltcode erhalten, kann mich damit aber nicht registrieren?.....	10
24.	Kann ich mit einer E-Mail-Adresse mehrere Benutzerkonten einrichten?.....	10
25.	Ich habe keinen Link erhalten, um meine E-Mail-Adresse zu bestätigen.....	10
26.	Der Link zur Bestätigung meiner E-Mail-Adresse ist abgelaufen.....	10

IV	Fragen zum Login/Anmelden .....	11
27.	Wo und wie kann ich mich einloggen? .....	11
28.	Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues Passwort? .....	11
29.	Wie kann ich mein Passwort ändern? .....	11
30.	Wie und wo kann ich meine E-Mail-Adresse für den Login ändern? .....	11
31.	Wie und wo kann ich meine Mobilnummer für den 2. Faktor ändern? .....	11
32.	Ein Login ist nicht möglich. Was kann ich tun? .....	11
V	Fragen zur Anzeige von Verträgen .....	11
33.	In meiner Vertragsübersicht fehlen Verträge! Woran liegt das? .....	11
34.	Warum werden nicht zu jedem meiner Verträge Dokumente angezeigt? .....	12
35.	Ich bekomme folgende Meldung angezeigt: „Entweder liegen zu diesem Vertrag keine Dokumente vor, oder können nicht angezeigt werden.“ Was bedeutet diese? .....	13
36.	Warum heißen die Dokumente für den Endkunden anders, als intern? .....	13
VI	Fragen zu Persönlichen Daten .....	13
37.	Warum kann ich mein Geburtsdatum nicht ändern? .....	13
38.	Warum kann ich meinen Namen nicht ändern? .....	13
39.	Warum wird meine Postfachadresse nicht akzeptiert? .....	13
40.	Warum sehe ich neu hinzugefügte Kommunikationsdaten nicht sofort online? .....	14
41.	Wie kann ich meine Bankverbindung ändern? .....	14
42.	Warum kann ich keine ausländische Bankverbindung / IBAN hinterlegen? .....	14
43.	Wie lösche ich eine Bankverbindung? .....	14
44.	Warum werden mir Bankverbindungen ohne verknüpfte Verträge angezeigt? .....	14
VII	Fragen zum persönlichen Postfach und Persönlichen Daten .....	14
45.	Welche Vorteile bietet das Meine Gothaer Postfach? .....	14
46.	Bekomme ich meine Vertragspost jetzt ausschließlich digital? .....	14
47.	Wie erfahre ich, dass eine neue Nachricht für mich vorliegt? .....	15
48.	Was passiert mit meinen Nachrichten, wenn ich das digitale Benutzerkonto nicht mehr nutzen möchte? .....	15
49.	Welche Funktionen bietet das Meine Gothaer Postfach? .....	15
50.	Wie lange werden Meine Nachrichten aufbewahrt? .....	15
51.	Warum erhalte ich trotz Zustimmung zum elektronischen Postversand noch Post? .....	15
52.	Sind meine Daten im Postfach sicher? .....	15
53.	Kann ich mir Nachrichten aus dem Postfach auf meine persönliche E-Mail-Adresse weiterleiten? .....	16
VIII	Sonstige Fragen zu Meine Gothaer .....	16

54. Ich habe ein Produkt aus der Gothaer FondsStation (Fondsdepot/ebase-Depot). Wieso erhalte ich damit keinen Zugang zu Meine Gothaer? Wieso sehe ich mein FondStation-Produkt nicht, wenn ich mich in Meine Gothaer eingeloggt habe? .....	16
55. Ich habe eine Frage zur Gothaer Vorteilswelt .....	16
VIII Fragen zum neuen Mitglieder-Schutzbrief (GMSB) ab 01.01.2019 .....	16
56. Warum schenken Sie mir dieses Produkt? .....	16
57. Gehe ich mit dem Gothaer Mitglieder-Schutzbrief eine Verpflichtung ein? .....	16
58. Benötige ich noch meine Auslandsreisekrankenversicherung und meinen Fahrzeugschutzbrief? .....	17
59. An wen wende ich mich im Versicherungsfall? .....	17
60. Haben auch allein reisende Familienangehörige Versicherungsschutz? .....	17
61. Weshalb gilt die Beschränkung auf Auslandsreisen? .....	17
62. Sind Adoptiv- und Pflegekinder über den Mitglieder-Schutzbrief versichert? .....	17
63. Ich möchte den kostenfreien Schutzbrief nicht in Anspruch nehmen. Was muss ich tun? 17	
64. Ist es möglich die bisherigen Leistungen beizubehalten? .....	17
65. Wo finde ich die Versicherungsbedingungen zum neuen Mitglieder-Schutzbrief? .....	17

# I Allgemeine Fragen

## I.1 Digitales Benutzerkonto

### 1. **Welche Vorteile bietet mir das digitale Gothaer Benutzerkonto?**

Mit Ihrem digitalen Benutzerkonto bei der Gothaer haben Sie mit einem Konto Zugriff auf verschiedene digitale Services, wie etwa das Online-Kundenportal "Meine Gothaer" oder die Gothaer Gesundheitsapp.

Um Ihre neue digitale Servicewelt vollumfänglich nutzen zu können, erhalten Sie nach der Registrierung einen persönlichen Freischaltcode. Nach der Freischaltung mit diesem Code haben Sie beispielsweise folgende Vorteile:

- Einsicht in Ihre aktiven Versicherungsverträge auf unserem Online-Kundenportal "Meine Gothaer"
- Änderung Ihrer persönlichen Daten
- Teilnahme an Sonderaktionen, wie zum Beispiel das Gewinnspiel auf "Meine Gothaer"

Darüber hinaus arbeiten wir kontinuierlich daran, Ihnen weitere interessante digitale Services bereitzustellen. Das Digitale Benutzerkonto ist für Sie als Kunde kostenlos

### 2. **Wer darf ein digitales Benutzerkonto nutzen?**

Voraussetzung für die Nutzung ist, dass Sie Privatkunde bei der Gothaer sind. Sie müssen 16 Jahre sein und einen aktiven Vertrag als Versicherungsnehmer oder versicherte Person bei der Gothaer haben.

### 3. **Werde ich weiterhin von meinem Berater vor Ort betreut, wenn ich mich für digitale Dienste registriere?**

Unsere digitalen Dienste sind ein zusätzlicher Service für Sie. Dies ändert nichts an Ihrer bestehenden Beratung und Betreuung durch Ihren Berater vor Ort. Im Gegenteil: Auch online ist immer Ihr Berater der erste Ansprechpartner für Ihre Fragen und Anliegen.

### 4. **Wo finde ich die Nutzungsbedingungen für das digitale Benutzerkonto?**

Die Nutzungsbedingungen für das digitale Benutzerkonto finden Sie [hier](#).

### 5. **Wo finde ich die Datenschutzhinweise für das digitale Benutzerkonto?**

Die Hinweise zum Datenschutz finden Sie [hier](#).

### 6. **Wie werden meine digitalen Benutzerkontodaten geschützt?**

Der Zugriff auf Ihr Benutzerkonto ist durch personalisierte Zugangsdaten gesichert. Sie vergeben ein individuelles Passwort und können dessen Sicherheitsgrad selbst bestimmen.

Die im Rahmen der Registrierung angegebene E-Mailadresse und Mobilfunknummer müssen von Ihnen bestätigt werden. Damit ist sichergestellt, dass ausschließlich Sie

Zugriff auf Ihre Daten haben. Die Verwendung Ihrer Vertragsdaten ist durch eine vollständig verschlüsselte Kommunikation mit dem Server abgesichert.

Dieses Verfahren und weitere Sicherheitsmechanismen verhindern unerlaubte Zugriffe auf Ihre Daten.

## **I.II Meine Gothaer**

### **7. Welche Vorteile bietet mir Meine Gothaer?**

Nach einer Registrierung inkl. Freischaltung für das digitale Benutzerkonto haben Sie als Kunde u. a. folgende Vorteile im Kundenportal Meine Gothaer:

- Übersicht über alle Ihre aktiven Verträge
- Alle Vertragsdetails einsehen: Versicherter, Leistungen, Beiträge/Zahlweise etc.
- Ihre persönlichen Daten einsehen/anpassen: Adresse, Kontakt- und Logindaten etc.
- Direkter Kontakt zu Ihrem persönlichen Ansprechpartner
- Vorteilsangebote für Mitglieder nutzen, z. B. den Mitglieder-Schutzbrief
- Download des Mitglieder-Schutzbriefes
- Zugriff auf Formulare zur Schadensmeldung oder Beitragsanpassung
- Online-Berechnungstools für Beiträge
- Per Smartphone und Tablet rund um die Uhr von jedem Ort der Welt nutzbar
- Kostenlos

### **8. Wer darf Meine Gothaer nutzen?**

Voraussetzung für die Nutzung ist, dass Sie Kunde bei der Gothaer sind und ein digitales Benutzerkonto bei der Gothaer haben. Meine Gothaer ist ausschließlich ein Privatkunden-Portal.

### **9. Werde ich weiterhin von meinem Berater vor Ort betreut, wenn ich mich für Meine Gothaer registriere?**

Meine Gothaer ist ein zusätzlicher Service für Sie. Dies ändert nichts an Ihrer bestehenden Beratung und Betreuung durch Ihren Berater vor Ort. Im Gegenteil: Auch online ist immer Ihr Berater der erste Ansprechpartner für Ihre Fragen und Anliegen.

### **10. Wo finde ich die Nutzungsbedingungen für Meine Gothaer?**

Die Nutzungsbedingungen für Meine Gothaer finden Sie [hier](#).

### **11. An wen kann ich mich bei Fragen zu Meine Gothaer wenden?**

Bei Fragen rund um Meine Gothaer wenden Sie sich bitte an unser Service-Team:

[meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de)

## **II Registrierung digitales Benutzerkonto**

### **12. Wie kann ich mich für das digitale Benutzerkonto registrieren?**

Sie können sich entweder über das Kundenportal "Meine Gothaer" oder über die Gothaer Gesundheitsapp für ein digitales Benutzerkonto [registrieren](#).

Sollten Sie ein Schreiben mit Ihrem Gothaer Mitglieder-Schutzbrief von uns erhalten haben, finden Sie dort Ihren persönlichen Freischaltcode. Bitte geben Sie diesen im Rahmen der Registrierung an. So steht Ihnen direkt unsere komplette digitale Servicewelt zur Verfügung.

Sollten Sie noch keinen Freischaltcode haben, ist das kein Problem. Bitte überspringen Sie den Punkt mit Klick auf weiter - Sie haben sofort Zugriff auf die Basisfunktionalitäten unserer Anwendungen. Nach erfolgreicher Registrierung erhalten Sie automatisch ein Schreiben mit dem Code an die bei uns hinterlegte Adresse nach Hause. Bitte folgen Sie dann den Hinweisen in diesem Schreiben.

### **13. Ich habe versucht mich zu registrieren, aber es gelingt nicht. Wieso?**

Sie versuchen sich zu registrieren, dies ist aber nicht möglich. Dies könnte an unvollständigen oder fehlerhaft hinterlegten Daten in unserem System liegen. Sollten Sie bei der Eingabe Ihrer Daten z.B. Name oder Versicherungsscheinnummer eine Fehlermeldung erhalten, prüfen Sie Ihre eingegebenen Daten.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an unser Service-Team:

Telefon: 0221 3090-7020

E-Mail: [meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de)

### **14. Warum muss ich meine Mobilfunknummer angeben?**

Ihre Mobilfunknummer wird als zweiter Faktor genutzt. Aktuell nutzen wir ein SMS-Code Verfahren zur Bestätigung Ihrer Identität. Dies ist zum Beispiel aus Sicherheitsgründen für die Änderung Ihrer Zugangsdaten notwendig. Zur Legitimation dieser Änderung verschicken wir BestätigungsCodes per SMS an Ihre angegebene Mobilnummer.

## **III Zugangsdaten und Freischaltung aller Dienste**

### **15. Welche Vorteile habe ich durch die vollständige Freischaltung?**

Mit Ihrem digitalen Benutzerkonto bei der Gothaer haben Sie mit einem Konto Zugriff auf verschiedene digitale Services, wie etwa das Online-Kundenportal "Meine Gothaer" oder die Gesundheitsapp.

Nach vollständiger Freischaltung haben Sie beispielsweise folgende Vorteile:

- Einsicht in Ihre aktiven Versicherungsverträge auf unserem Online-Kundenportal "Meine Gothaer"
- Änderung Ihrer persönlichen Daten
- Teilnahme an Sonderaktionen, wie zum Beispiel das Gewinnspiel auf "Meine Gothaer"

Das Digitale Benutzerkonto ist für Sie als Kunde kostenlos.



**16. Wie kann ich mein Benutzerkonto vollumfänglich freischalten?**

[Hier](#) können Sie die vollumfängliche Freischaltung durchführen. Dazu benötigen Sie nur Ihren persönlichen Freischaltcode und Ihre Logindaten (Benutzernamen und Passwort).  
<https://www.gothaer.de/upgrade>

**17. Wie bekomme ich meinen Freischaltcode?**

Den Freischaltcode versenden wir per Brief an Ihre bei uns hinterlegte Adresse:

- Entweder wurde Ihnen der Freischaltcode mit dem Schreiben des Gothaer Mitglieder-Schutzbrief bereits zugeschickt.
- Nach erfolgreicher Registrierung (ohne die Eingabe eines Freischaltcodes) bekommen Sie Ihren Freischaltcode per Post. Dies kann 3-5 Tage dauern.

**18. Ich habe mich erfolgreich registriert, aber keinen Freischaltcode per Post erhalten. Warum?**

Erhalten Sie trotz erfolgreicher Registrierung kein Schreiben von uns, könnte dies folgende Gründe haben:

- Die Zustellung des Freischaltcodes per Post kann mehrere Werktage dauern. Bitte warten Sie eine gewisse Zeit ab, bevor Sie einen neuen Freischaltcode anfordern oder uns kontaktieren.
- Wir versenden den Freischaltcode immer an Ihre aktuell bei uns hinterlegte Adresse. Falls sich Ihre Adresse kürzlich geändert hat, dann teilen Sie uns dies bitte mit. Nach erfolgreicher Aktualisierung der Adresse können Sie im Kundenportal ganz einfach ein neues Schreiben auslösen. Besuchen Sie dafür <http://www.gothaer.de/upgrade>

**19. Ich habe mehrere Schreiben mit einem Freischaltcode erhalten, warum?**

Möglicherweise haben Sie mehrere Verträge bei der Gothaer abgeschlossen. Aus Datenschutzgründen verwalten wir bestimmte Vertragsbestände getrennt.

**20. Kann mir der persönliche Freischaltcode auch per E-Mail zugesendet werden?**

Leider nein. Aus Datenschutzgründen kann der Freischaltcode nicht per E-Mail versendet werden. Da die digitalen Services der Gothaer sensible Daten zur Ansicht bringen, müssen wir sicherstellen, dass wir Sie eindeutig identifizieren. Aktuell ist dies nur beim Versand des Freischaltcodes an Ihre bei uns hinterlegte Anschrift möglich. Durch das Briefgeheimnis sind Ihre Daten beim Versand geschützt.

**21. Ich nutze bereits das Kundenportal Meine Gothaer. Benötige ich neue Zugangsdaten für das digitale Benutzerkonto?**

Ihre Zugangsdaten von Meine Gothaer wurden für das neue digitale Benutzerkonto vorbereitet. Da wir mit dem neuen digitalen Benutzerkonto jedoch mehr Service, Komfort und Sicherheit bieten, müssen Sie im Rahmen der ersten Anmeldung noch den [Nutzungsbedingungen](#) für das digitale Benutzerkonto zustimmen und ggf. Ihre persönlichen Daten aktualisieren. Bitte loggen Sie sich dafür wie gewohnt mit Ihren aktuellen Zugangsdaten ein.

**22. Ich nutze bereits die Gothaer Gesundheitsapp. Benötige ich neue Zugangsdaten für das digitale Benutzerkonto?**

Wenn Sie neben der Gesundheitsapp auch einen Zugang für das Kundenportal Meine Gothaer haben, benötigen Sie keine neuen Zugangsdaten. Sie können sich mit den Zugangsdaten von Meine Gothaer für das neue digitale Benutzerkonto einloggen, da diese für das neue digitale Benutzerkonto vorbereitet wurden. Da wir mit dem neuen digitalen Benutzerkonto jedoch mehr Service, Komfort und Sicherheit bieten, müssen Sie im Rahmen der Migration noch den [Nutzungsbedingungen](#) für das digitale Benutzerkonto zustimmen und ggf. Ihre persönlichen Daten aktualisieren. Bitte loggen Sie sich dafür wie gewohnt mit Ihren aktuellen Zugangsdaten ein.

Sollten Sie ausschließlich Gothaer Gesundheitsapp Nutzer sein, müssen Sie sich für die Nutzung neu registrieren. Zukünftig können Sie dann aber alle digitalen Services der Gothaer nutzen, die schon an das digitale Benutzerkonto angeschlossen sind, z.B. Meine Gothaer. Beim Update der Gesundheitsapp ist zukünftig auch keine neue Registrierung mehr notwendig.

**23. Ich habe einen Freischaltcode erhalten, kann mich damit aber nicht registrieren?**

Dies kann mehrere Gründe haben, die wir ohne individuelle Prüfung nicht eindeutig klären können. Bitte wenden Sie sich in diesem Fall direkt an unser Service-Team:

Telefon: 0221 3090-7020

E-Mail: [meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de)

**24. Kann ich mit einer E-Mail-Adresse mehrere Benutzerkonten einrichten?**

Die E-Mail-Adresse dient als eindeutiger Benutzername für Ihr digitales Benutzerkonto und kann daher nur für einen Zugang genutzt werden. Für jedes Benutzerkonto muss eine eigene E-Mail-Adresse verwendet werden.

**25. Ich habe keinen Link erhalten, um meine E-Mail-Adresse zu bestätigen**

Um die Registrierung Ihres Digitalen Benutzerkontos erfolgreich abzuschließen, versenden wir per E-Mail einen Link, mit dem Sie Ihre E-Mail-Adresse bestätigen müssen. Sollten Sie diese Mail nicht erhalten haben, kann dies mehrere Gründe haben:

- Bitte prüfen Sie Ihren Spam-Ordner, ob sich unsere Nachricht evtl. dort befindet.
- Sie haben Ihre E-Mail-Adresse bei der Registrierung korrekt eingegeben. Dann loggen sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein. Der Link zur Bestätigung wird Ihnen dann erneut zugesendet.
- Haben Sie bei der Registrierung versehentlich eine falsche oder ungültige E-Mail-Adresse angegeben, dann können sie eine neue Registrierung mit Ihrer gültigen E-Mail-Adresse vornehmen und diese im Anschluss bestätigen.

**26. Der Link zur Bestätigung meiner E-Mail-Adresse ist abgelaufen**

Um die Registrierung Ihres Digitalen Benutzerkontos erfolgreich abzuschließen, versenden wir per E-Mail einen Link, der 24h gültig ist. Ist dieser abgelaufen, loggen sie sich mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort ein. Der Link zur Bestätigung wird Ihnen dann erneut zugesendet.

## IV Fragen zum Login/Anmelden

### 27. **Wo und wie kann ich mich einloggen?**

Sie können sich mit Ihrem Benutzernamen (CN Nummer oder bestätigte E-Mail-Adresse) direkt in der GesundheitsApp oder hier beim Kundenportal [Meine Gothaer](#) anmelden.

### 28. **Ich habe mein Passwort vergessen. Wie erhalte ich ein neues Passwort?**

Ihr Passwort können Sie auf der [Login Seite](#) über den Link Passwort vergessen zurücksetzen und neu vergeben. Folgend Sie den Anweisungen am Bildschirm und beachten Sie unsere Hinweise für ein sicheres Passwort.

### 29. **Wie kann ich mein Passwort ändern?**

Um Ihr Passwort für den Login zu ändern, loggen Sie sich zunächst [hier](#) ein. Wechseln Sie dann in den Bereich "Persönliche Daten". Im Abschnitt Zugangsdaten klicken sie dann auf "Passwort ändern". Folgen Sie dann den Anweisungen am Bildschirm.

### 30. **Wie und wo kann ich meine E-Mail-Adresse für den Login ändern?**

Bitte loggen Sie sich bitte mit Ihrem aktuellen Benutzernamen ein und ändern Ihre Zugangsdaten im Bereich "Persönliche Daten".

### 31. **Wie und wo kann ich meine Mobilnummer für den 2. Faktor ändern?**

Bitte loggen Sie sich bitte mit Ihrem aktuellen Benutzernamen ein und ändern Ihre Zugangsdaten im Bereich "Persönliche Daten".

### 32. **Ein Login ist nicht möglich. Was kann ich tun?**

Bitte prüfen Sie, ob Sie Ihre Zugangsdaten korrekt eingegeben haben. Sollte Meine Gothaer aus technischen Gründen (z. B. Wartungsarbeiten) nicht zur Verfügung stehen, versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal. Sollten Sie einen Fehlercode angezeigt bekommen, wenden Sie sich damit bitte direkt an unser Service-Team: [meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de)

## V Fragen zur Anzeige von Verträgen

### 33. **In meiner Vertragsübersicht fehlen Verträge! Woran liegt das?**

Sollten Verträge in der Vertragsübersicht fehlen, kann dies mehrere Gründe haben:

- **Die Vertragsübersicht muss voll ausgeklappt werden**  
Bei vielen Verträgen in Ihrem Konto wird die Anzeige zur besseren Übersicht zunächst gekürzt angezeigt. Klicken Sie bitte unterhalb der Vertragsliste auf „Mehr anzeigen“ um alle Ihre Verträge zu sehen.
- **Es werden nur Verträge des Versicherungsnehmers (VN) angezeigt**  
In einem Nutzerkonto auf Meine Gothaer können immer nur die Verträge angezeigt werden, bei denen der Nutzer auch der Versicherungsnehmer (VN) ist.

- **Es werden nur Privatkunden-Verträge angezeigt, keine Gewerbeverträge**  
Bei Meine Gothaer handelt es sich aktuell um ein Angebot für Privatkunden. Gewerblich Versicherungsverträge - auch private Versicherungen die gewerblich geführt werden – können daher nicht oder nicht vollständig in Meine Gothaer angezeigt werden. Wir bitten dafür um Verständnis. Senden Sie uns gerne eine Nachricht, wenn Sie zukünftig eine umfassendere Anzeige wünschen: [meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de)
- **Verträge zur betrieblichen Altersvorsorge werden nicht angezeigt**  
Auf Meine Gothaer werden nur die Verträge angezeigt, bei denen der Kunde auch Versicherungsnehmer (VN) ist. Versicherungsnehmer ist im Falle einer betrieblichen Altersvorsorge (bAV, z. B. Direktversicherung) aber in der Regel der Arbeitgeber.
- **Verträge von Versicherten Personen (VP) wie z. B. Ehepartner oder Familienmitgliedern werden nicht angezeigt**  
Leider ist es momentan noch nicht möglich, alle Verträge eines Haushaltes (Haushaltssicht) in einem Konto abzubilden. Dies hat u. a. datenschutzrechtliche Gründe. Jedes Familienmitglied kann sich aber einen eigenen Zugang einrichten, wenn bei der Kontoaktivierung eine eigene E-Mail-Adresse genutzt wird.
- **Stornierte oder gekündigte, ausgelaufene oder geänderte sowie erst kürzlich abgeschlossene Verträge werden nicht angezeigt**  
Auf Meine Gothaer werden nur aktive „lebende“ Verträge angezeigt: Daher werden keine Verträge angezeigt, die Sie storniert oder gekündigt haben, die abgelaufen sind oder sich in Änderung befinden (z. B. bei einer Beitragsanpassung). Auch Verträge, die Sie erst kürzlich abgeschlossen haben werden erst angezeigt, wenn Sie „aktiv“ werden, d. h. der erste Beitrag dafür verbucht wurde.
- **Technische Gründe**  
In Ausnahmefällen können technische Gründe dafür sorgen, dass nicht alle Verträge angezeigt werden. Bitte loggen Sie sich dann aus und versuchen es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.

Sollten Sie der Meinung sein, dass dennoch einer Ihrer Verträge fehlt, schreiben Sie bitte eine E-Mail an [meine-gothaer@gothaer.de](mailto:meine-gothaer@gothaer.de). Wir prüfen dann den Status Ihrer Vertragsanzeige auf Meine Gothaer.

### 34. Warum werden nicht zu jedem meiner Verträge Dokumente angezeigt?

Die Anzeige der Dokumente soll Ihnen als Nutzer zusätzlichen Komfort bieten. Dokumente wie z. B. Bescheinigungen, Versicherungsscheine, Nachträge, Rechnungen, Leistungsabrechnungen sowie jährliche Mitteilungen der Gothaer Krankenversicherung AG und der Gothaer Lebensversicherung AG werden aktuell angezeigt. Für die Gothaer Allgemeine Versicherung AG haben Sie bereits für viele Verträge Zugriff auf die allgemeinen Versicherungsbedingungen in der Übersicht der Vertragsdetails. Wir arbeiten daran, dass Sie zukünftig auch weitere Dokumente angezeigt bekommen.

Sollten Sie ein Dokument, das Sie benötigen, nicht in der Übersicht finden, können Sie dieses als Zweitschrift anfordern. Hier geht es zur [Kontaktübersicht](#).

**35. Ich bekomme folgende Meldung angezeigt: „Entweder liegen zu diesem Vertrag keine Dokumente vor, oder können nicht angezeigt werden.“ Was bedeutet diese?**

- **Technische Gründe**

In Ausnahmefällen können technische Gründe dafür sorgen, dass nicht alle Verträge angezeigt werden. Bitte loggen Sie sich dann aus und versuchen es zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal.

- **Dokumente nicht für Ansicht in Meine Gothaer zulässig**

Aktuell werden noch nicht alle Dokumente in Meine Gothaer angezeigt. Dies hat technische oder juristische Gründe. Aktuell wird die standardisierte Ausgangspost der Gothaer Lebensversicherung und Gothaer Krankenversicherung angezeigt, wie z.B. Bescheinigungen, Versicherungsscheine, Nachträge, Rechnungen, Leistungsabrechnungen sowie jährliche Mitteilungen. Eine Übersicht über alle verfügbaren Dokumententypen erhalten Sie [hier](#).

Für die Gothaer Allgemeine stehen Ihnen in der Vertragsübersicht die Allgemeinen Versicherungsbedingungen zum Download bereit.

- **Rückwirkende Anzeige**

Die rückwirkende Anzeige ist bis maximal 2008 möglich. Ältere Dokumente werden nicht angezeigt.

**36. Warum heißen die Dokumente für den Endkunden anders, als intern?**

Die internen Bezeichnungen sind für Kunden nicht immer aussagekräftig. Daher werden die Dokumente mit einem abweichenden, verständlicheren Namen für die Endkunden angezeigt. Die Benennung der Dokumente wurde mit den Fachbereichen abgestimmt. Dazu wurden der Inhalt des Dokuments sowie der Betreff geprüft. Folgend können Sie die [Liste der Dokumente](#) mit der internen und externen Bezeichnung aufrufen.

## **VI Fragen zu Persönlichen Daten**

**37. Warum kann ich mein Geburtsdatum nicht ändern?**

Das Geburtsdatum ist ein vertragsrelevanter Wert, der online nicht geändert werden kann. Viele vertragliche Bedingungen basieren darauf. Für die Änderung Ihres Geburtsdatums wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter per Telefon oder nutzen Sie das [Kontaktformular](#).

**38. Warum kann ich meinen Namen nicht ändern?**

Eine Änderung Ihres Namens kann sich auf die Vertragsbeziehung auswirken, daher müssen wir diese im Einzelfall prüfen. Für die Änderung Ihres Namens wenden Sie sich bitte an unser Servicecenter per Telefon oder nutzen Sie das [Kontaktformular](#).

**39. Warum wird meine Postfachadresse nicht akzeptiert?**

Bitte geben Sie Ihre Postfachadresse in der Form "Postfach Nummer" in das entsprechende Feld ein. Dann wird dieses auch akzeptiert.

**40. Warum sehe ich neu hinzugefügte Kommunikationsdaten nicht sofort online?**  
Bei Neuanlagen kann die Verarbeitung Ihrer eingegebenen Daten bis zu 48h dauern. Wenn Sie den Prozess korrekt durchlaufen haben und am Ende eine Erfolgsmeldung angezeigt bekommen haben, haben wir Ihre neuen Kommunikationsdaten entgegengenommen. Wenn Sie sich nach dieser Zeit einloggen, sollte die Änderung angezeigt werden.

**41. Wie kann ich meine Bankverbindung ändern?**  
Sie können Ihre Bankverbindung im Bereich "Meine Daten" ändern. Dort gibt es einen Abschnitt für die Übersicht aller hinterlegten Bankverbindungen zu Ihren Verträgen. Eine Änderung Ihrer Bankverbindungen ist hier durch IBAN-Eingabe einfach und komfortabel möglich.

**42. Warum kann ich keine ausländische Bankverbindung / IBAN hinterlegen?**  
Die Verwendung von ausländischen Bankverbindungen / IBANs muss vertragsindividuell geprüft werden. Rechtliche und regulatorische Vorgaben sind hierfür der Grund. Wenn Sie eine Anpassung auf eine ausländische Bankverbindung wünschen, nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Ansprechpartner oder unserem Service-Team auf.

**43. Wie lösche ich eine Bankverbindung?**  
Sie können Ihre Bankverbindung durch das Ändern überschreiben. In diesem Fall wird die alte Bankverbindung gelöscht und die neue Bankverbindung hinterlegt. Ein Löschen ohne Angabe einer neuen Bankverbindung ist aus vertraglichen Gründen nicht möglich.

**44. Warum werden mir Bankverbindungen ohne verknüpfte Verträge angezeigt?**  
Wahrscheinlich haben Sie uns in der Vergangenheit unterschiedliche Konten mitgeteilt. Sofern diese nicht überschrieben wurden, sind diese weiterhin in Meine Gothaer einsehbar. Wenn Sie eine Löschung nicht genutzter Bankverbindungen wünschen, nehmen Sie bitte Kontakt mit Ihrem Ansprechpartner oder unserem Service-Team auf.

## **VII Fragen zum persönlichen Postfach und Persönlichen Daten**

**45. Welche Vorteile bietet das Meine Gothaer Postfach?**  
Das Meine Gothaer Postfach bietet Ihnen eine einfache, schnelle und sichere digitale Kommunikation mit der Gothaer. Somit haben Sie neben der Vertragsübersicht mit relevanten Dokumenten auch Ihre digitale Kommunikation mit der Gothaer auf einen Blick.

**46. Bekomme ich meine Vertragspost jetzt ausschließlich digital?**  
Die Gothaer stellt sukzessive Ihre Vertragspost auf den digitalen Versand um. Damit Sie Ihre Vertragspost digital bekommen, müssen Sie dem elektronischen Versand zustimmen. Die Zustimmung, können Sie uns in Kürze im Kundenportal erteilen. Mit Ihrer Zustimmung erfolgt die Zustellung über das Postfach wann immer es technisch möglich ist und keine gesetzlichen Regelungen, etwaig bestehende Formerfordernisse oder andere Umstände einen abweichenden Zustellungsweg erfordern.

**47. Wie erfahre ich, dass eine neue Nachricht für mich vorliegt?**

Über den Eingang einer neuen Nachricht bzw. eines neuen Dokuments werden Sie per E-Mail (Login E-Mail-Adresse) informiert.

**48. Was passiert mit meinen Nachrichten, wenn ich das digitale Benutzerkonto nicht mehr nutzen möchte?**

Mit Löschung Ihres digitalen Benutzerkontos für Meine Gothaer haben Sie keinen Zugriff mehr auf Ihr persönliches Postfach. Insoweit sollten Sie regelmäßig, spätestens aber vor Löschung Ihres digitalen Benutzerkontos die im elektronischen Postfach befindlichen Nachrichten, Dokumente und Anhänge bei Bedarf auszudrucken und/oder abspeichern. Die Nachrichten bleiben bis zur Beendigung Ihres Vertrages in Ihrem Postfach. Sollten Sie Ihr digitales Benutzerkonto wieder einrichten nach Löschung, haben Sie auch wieder Zugriff auf Ihre Nachrichten.

**49. Welche Funktionen bietet das Meine Gothaer Postfach?**

Das Meine Gothaer Postfach ist ein sicheres online Postfach, mit dem Sie alle Funktionen des E-Mail-Empfanges und -Versandes nutzen können, so lange es sich um den Austausch von E-Mails zwischen Ihnen und der Gothaer handelt.

Sie können mit dem Meine Gothaer Postfach Nachrichten der Gothaer empfangen, auf Nachrichten der Gothaer antworten oder eigene Nachrichten an die Gothaer schreiben. Auch Anhänge können Sie von der Gothaer empfangen oder an die Gothaer senden.

**50. Wie lange werden Meine Nachrichten aufbewahrt?**

Nachrichten, Dokumente und Anhänge werden für die Dauer der jeweiligen Vertragslaufzeit sowie sich etwaig anschließender gesetzlicher Fristen unveränderbar innerhalb des Postfachs vorgehalten. Nach dem jeweiligen Vertragsende werden die entsprechenden innerhalb des Postfachs befindlichen Nachrichten, Dokumente und Anhänge dauerhaft gelöscht. Insoweit sollten Sie regelmäßig, spätestens aber vor Beendigung der jeweiligen Vertrags- bzw. Geschäftsbeziehung die im elektronischen Postfach befindlichen Nachrichten, Dokumente und Anhänge bei Bedarf auszudrucken und/oder abspeichern.

**51. Warum erhalte ich trotz Zustimmung zum elektronischen Postversand noch Post?**

Die Gothaer stellt sukzessive Ihre Vertragspost auf den digitalen Versand um. Die Zustellung über das Postfach erfolgt wann immer es technisch möglich ist und keine gesetzlichen Regelungen, etwaig bestehende Formerfordernisse oder andere Umstände einen abweichenden Zustellungsweg erfordern.

**52. Sind meine Daten im Postfach sicher?**

Durch die Zustellung der Daten in das Postfach, auf dass nur Sie passwortgeschützten Zugang haben, ist der Schutz Ihrer Daten gewährleistet. Die Zustellung der Nachrichten in das Postfach entspricht den Regelungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und soll Ihnen so den höchstmöglichen Sicherheitsstandard bieten.

**53. Kann ich mir Nachrichten aus dem Postfach auf meine persönliche E-Mail-Adresse weiterleiten?**

Um die Sicherheit der Nachrichten zu gewährleisten können Nachrichten und Anhänge nur zwischen Ihnen und der Gothaer ausgetauscht werden. Sie können die Nachrichten und Anhänge aber herunterladen und direkt auf Ihrem Computer speichern.

## **VIII Sonstige Fragen zu Meine Gothaer**

**54. Ich habe ein Produkt aus der Gothaer FondsStation (Fondsdepot/ebase-Depot). Wieso erhalte ich damit keinen Zugang zu Meine Gothaer? Wieso sehe ich mein FondStation-Produkt nicht, wenn ich mich in Meine Gothaer eingeloggt habe?**

Meine Gothaer zeigt aktuell nur Gothaer Verträge an. Um Ihre Produkte aus der Gothaer FondsStation online einzusehen, melden Sie sich bitte für die FondsStation an unter <https://www.gothaer.de/meine-gothaer/fondsstation.htm>

Sollten Sie noch keine Zugangsdaten zur Fondstation haben, fordern Sie bitte eine PIN für den Login an: [https://portal.ebase.com/\(e1\)/gothaer/login?eox=w](https://portal.ebase.com/(e1)/gothaer/login?eox=w)

Weitere Antworten zu ebase-Produkten finden Sie unter <https://www.ebase.com/services/faq/>

**55. Ich habe eine Frage zur Gothaer Vorteilswelt**

Die Gothaer Vorteilswelt wird von unserem Partner cadooz betreut. Bitte wenden Sie sich daher bei allen Fragen zu den Einkaufsvorteilen und den Gutscheinen direkt an cadooz: <https://www.cadooz.com/service/>

Unter diesem Link finden Sie alle Antworten und Ansprechpartner. Oder Sie nutzen den telefonischen Kunden-Service von cadooz unter der Telefonnummer +49 40 271482-0

## **VIII Fragen zum neuen Mitglieder-Schutzbrief (GMSB) ab 01.01.2019**

**56. Warum schenken Sie mir dieses Produkt?**

Die Gothaer Versicherungsbank als Dachgesellschaft der Gothaer Gruppe und Versicherungsverein auf Gegenseitigkeit möchte sich mit dem Mitglieder-Schutzbrief für Ihr Vertrauen bedanken. Alle tragen gemeinsam die Last des Einzelnen, als eine solche starke Gemeinschaft können wir die zusätzlichen Leistungen kostenfrei anbieten.

**57. Gehe ich mit dem Gothaer Mitglieder-Schutzbrief eine Verpflichtung ein?**

Nein. Das Angebot ist garantiert kostenfrei und mit keinem zusätzlichen Beitrag für Sie verbunden. Der Versicherungsschutz aus dem Gothaer Mitglieder-Schutzbrief gilt zunächst bis zum 01.01.2022. Er verlängert sich danach automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht von Ihnen oder uns gekündigt wird. Sie können diesem Angebot jederzeit widersprechen und den Vertrag mit sofortiger Wirkung kündigen. Die Gothaer kann den Vertrag mit einer Frist von drei Monaten zum jeweiligen Ablauf kündigen.



**58. Benötige ich noch meine Auslandsreisekrankenversicherung und meinen Fahrzeugschutzbrief?**

Ja, auf jeden Fall. Der Gothaer Mitglieder-Schutzbrief ergänzt andere Versicherungsprodukte, ersetzt diese aber keinesfalls. Beispiel Auslands-Krankenversicherung: Diese erstattet u.a. auch die im Ausland entstandenen Heilbehandlungskosten. Ein Fahrzeugschutzbrief beinhaltet u.a. auch fahrzeugbezogene Leistungen.

**59. An wen wende ich mich im Versicherungsfall?**

Bitte wenden Sie sich bei Fragen zum Gothaer Mitglieder-Schutzbrief an unsere Service-Hotline unter +49 221 3090-7020. Bei Notfällen im Ausland wählen Sie +49 30 5508-81000. Sie können den Schaden auch online melden <https://www.gothaer.de/mitglieder> oder schriftlich an Gothaer Versicherungsbank VVaG, 50598 Köln.

**60. Haben auch allein reisende Familienangehörige Versicherungsschutz?**

Ja. Mitversichert sind Ehegatten, mit dem Mitglied in häuslicher Gemeinschaft lebende Partner, minderjährige Kinder bzw. minderjährige Kinder des mit dem Mitglied in häuslicher Gemeinschaft lebenden Partners. Der Versicherte und die Mitversicherten sind auch dann abgesichert, wenn diese unabhängig voneinander auf Reisen unterwegs sind.

**61. Weshalb gilt die Beschränkung auf Auslandsreisen?**

Gerade während einer Auslandsreise ist der Bedarf an Versicherungsschutz und Serviceleistungen besonders hoch.

**62. Sind Adoptiv- und Pflegekinder über den Mitglieder-Schutzbrief versichert?**

Ja. Auch Adoptiv- und Pflegekinder profitieren vom Versicherungsschutz des Gothaer Mitglieder-Schutzbriefes.

**63. Ich möchte den kostenfreien Schutzbrief nicht in Anspruch nehmen. Was muss ich tun?**

Wir bedauern, dass wir Sie nicht von unserem Angebot überzeugen konnten. Sie können uns dies jederzeit ganz formlos mitteilen.

**64. Ist es möglich die bisherigen Leistungen beizubehalten?**

Nein. Die bisherigen Leistungen laufen zum 01.01.2019 automatisch aus.

**65. Wo finde ich die Versicherungsbedingungen zum neuen Mitglieder-Schutzbrief?**

Sie können sich die Versicherungsbedingungen zum neuen Gothaer Mitglieder-Schutzbrief ab Januar 2019 unter folgendem Link herunterladen:  
[https://www.gothaer.de/StreamingServlet/app/dvz/DocumentDownload/216328?scope=gothaer\\_scope](https://www.gothaer.de/StreamingServlet/app/dvz/DocumentDownload/216328?scope=gothaer_scope)