

Bekannte Fehlerfälle von „Meine KKH“ bei Freigabe über die KKH-App

Für den sicheren Zugriff auf das unser Web-Kundenportal „Meine KKH“ ist die 2-Faktor-Freigabe über die KKH-App erforderlich.

In dieser Beratungshilfe finden Sie Informationen zu bekannten Problemfällen und mögliche Lösungen, falls die Freigabe nicht wie erwartet funktioniert.

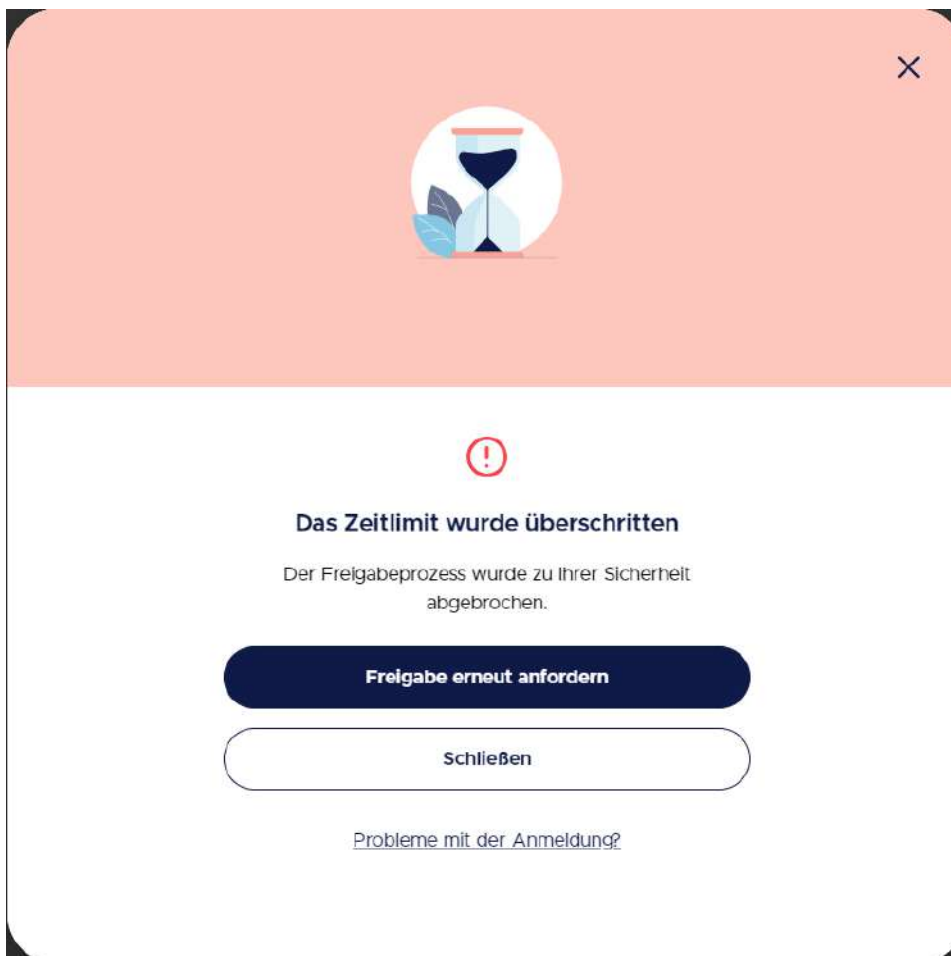
Bitte achten Sie darauf immer die neueste Version der KKH-App installiert zu haben. Prüfen Sie ggf. Update-Möglichkeiten über die Stores.

Wichtig: Mindestanforderung der Betriebssystemversion für die KKH-App:

Android: Version 11 oder höher

iOS: Version 15 oder höher

1. Zeitlimit überschritten



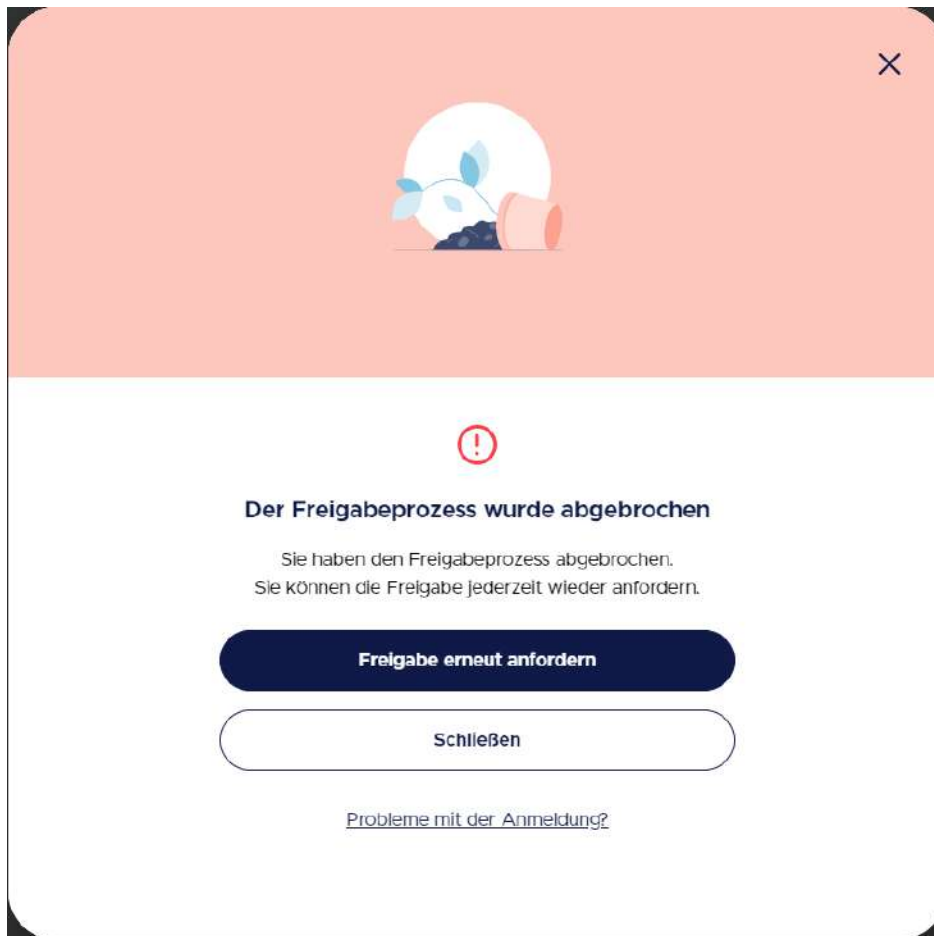
In der KKH-App wurde die Anmeldung **nicht rechtzeitig freigegeben**. Unsere Kunden sollten folgende Schritte erneut ausführen, um das Problem zu lösen:

- Im Kundenportal auf “Freigabe erneut anfordern” klicken
- KKH-App öffnen und Anmeldung innerhalb von 2 Minuten über Button freigeben

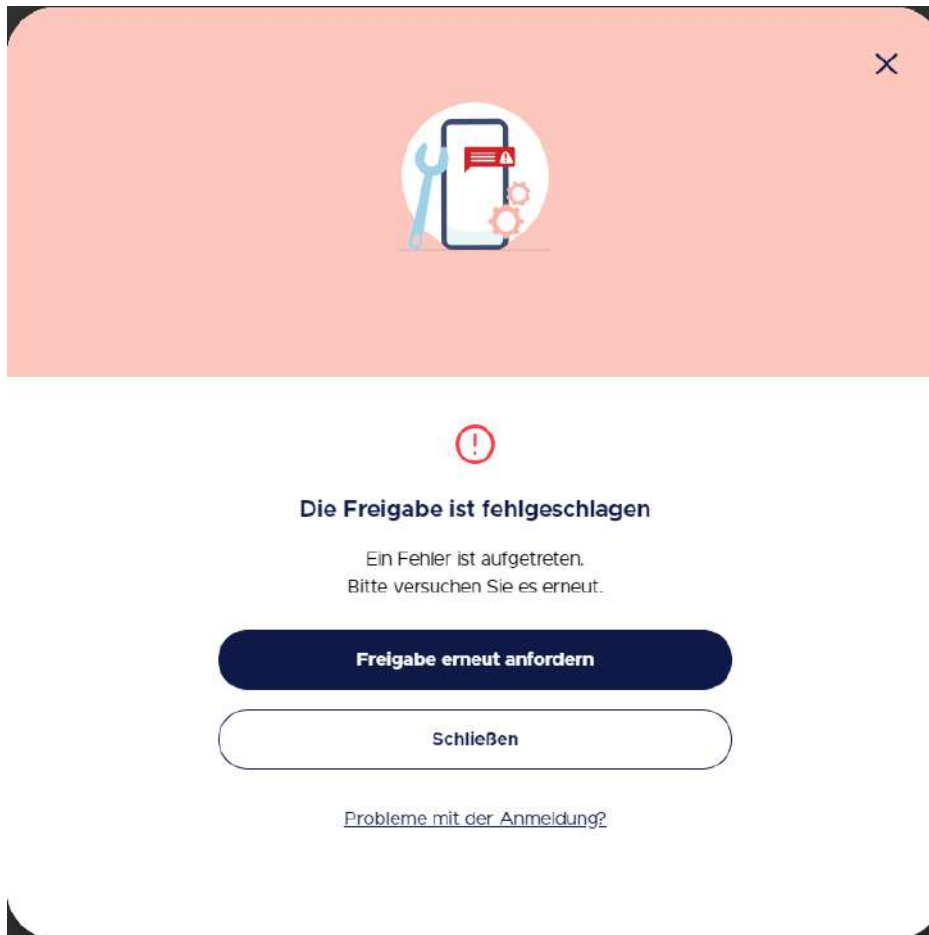
2. Freigabevorgang abgebrochen

Der **Freigabevorgang** wurde im Kundenportal oder der KKH-App **abgebrochen**. Unsere Kunden sollten folgende Schritte erneut ausführen, um das Problem zu lösen:

- Im Kundenportal auf "Freigabe erneut anfordern" klicken
- KKH-App öffnen und Anmeldung innerhalb von 2 Minuten über Button freigeben



3. Freigabevorgang fehlgeschlagen



Hier liegt ein **technischer Fehler** vor. Unsere Kunden sollten folgende Schritte ausführen, um das Problem zu lösen:

- KKH-App vollständig schließen und erneut öffnen
- Etwas Abwarten und Anmeldung dann erneut durchführen
- Wenn das Problem weiterhin besteht, ist das Problem an den 2nd Level zu übergeben

Mit herzlichen Grüßen
Ihr KKH Kaufmännische Krankenkasse
KKH-App und „Meine KKH“-Support