

myAquilana App und Kundenportal – Frequently Asked Questions (FAQ)

Mit myAquilana App und Kundenportal behalten Sie alle Ihre Unterlagen einfach und bequem im Überblick.
Dieser Online-Zugang bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Sie erhalten Einsicht in Ihren eigenen Vertrag, Ihre Versicherungsdeckung, Ihre Dokumente und den aktuellen Restbetrag Franchise/Selbstbehalt.
- Sie verwalten oder mutieren Ihre persönlichen Daten und nehmen einfache Deckungsänderungen selbst vor.
- Sie scannen Ihre Rechnungen und reichen sie online ein.
- Sie können Mitteilungen senden und erhalten Benachrichtigungen und Dokumente (sofortige Benachrichtigung, wenn neue Dokumente eingehen).
- Sie haben die Versicherung für die ganze Familie sozusagen in der Hosentasche.

Wir entwickeln myAquilana laufend weiter und passen die Anwendung den Bedürfnissen unserer Versicherten an. Mit unserer App- und Portallösung empfangen Sie Ihre wichtigsten Dokumente wie z. B. Versicherungspolice oder Leistungsabrechnungen über einen geschützten Kommunikationskanal elektronisch direkt auf myAquilana. Dank dieser digitalen Kundenansprache stellen wir Ihnen die häufigsten Dokumente nicht mehr per Post zu. Mit der Nutzung von myAquilana leisten Sie somit gleichzeitig einen wesentlichen Beitrag für die Umwelt (kein Papierversand).

1 Registrierung, Anmeldung, Login

1.1 Mein myAquilana Account ist gesperrt.

Zum Entsperren Ihres Accounts wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst unter Telefon +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.2 Ich habe mehrfach das falsche Passwort eingegeben. Wie lange muss ich warten, bis ich mich erneut einloggen kann?

Mit steigender Anzahl erfolgloser Anmeldungen erhöht sich die Wartezeit bis zum nächsten möglichen Anmeldeversuch. Sollten Sie sich nicht mehr an das korrekte Passwort erinnern, können Sie Ihr Passwort auf der Anmeldeseite von myAquilana zurücksetzen. Alternativ wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) bzw. kontaktieren uns per E-Mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.3 Ich habe meinen Benutzernamen vergessen.

Wenn Sie Ihren Benutzernamen vergessen haben, wählen Sie bitte auf der Anmeldeseite von myAquilana den Button «Benutzername vergessen», um sich mit Aquilana in Verbindung zu setzen. Gerne können Sie auch telefonisch unseren Kundendienst kontaktieren unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr).

1.4 Ich konnte die Registrierung nicht erfolgreich abschliessen. Was habe ich falsch gemacht?

Überprüfen Sie bitte Ihre Eingaben und den genauen Registrierungsablauf:

Schritt 1: Laden Sie die App herunter oder gehen Sie auf **www.myaquilana.ch/auth/self-registration**. Geben Sie Ihren **Code** gemäss erhaltenem **Aktivierungsschreiben** sowie Ihre **Versichertennummer** gemäss Ihrer Versicherungspolice ein.

Schritt 2: Lesen Sie die **Nutzungsbedingungen** durch und **akzeptieren** Sie diese.

Schritt 3: Legen Sie Ihren **Benutzernamen** durch Eingabe Ihrer **E-Mail-Adresse** fest und geben Sie den anschliessend per E-Mail erhaltenen **Code zur Verifizierung** ein.

Schritt 4: Geben Sie Ihre **Mobilnummer** ein für den künftigen Erhalt eines SMS-Codes zur Anmeldung auf myAquilana. **Verifizieren** Sie Ihre **Mobilnummer** durch Eingabe des erhaltenen **SMS-Codes**.

Schritt 5: Zum Schluss legen Sie noch **für die Anmeldung** auf Ihrem myAquilana Account ein **Passwort** fest.

1.5 Ich kann mich mit meinem Benutzernamen und meinem Passwort nicht mehr in der App anmelden.

Bitte kontaktieren Sie den Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder setzen Sie sich per E-Mail mit uns in Verbindung: kundendienst@aquilana.ch.

1.6 Ich kann mich nicht mit meiner Versichertennummer registrieren. Warum nicht?

Die Registrierung ist möglich, sobald Sie Ihre Versichertennummer und den Aktivierungscode erhalten haben – unabhängig vom Vertragsbeginn. Bitte stellen Sie sicher, dass beide Angaben korrekt eingegeben wurden.

Eine Registrierung ist nur möglich, wenn Sie mindestens 14 Jahre alt sind, Ihr Versicherungsprodukt den Zugang zu myAquilana erlaubt und Sie Ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der Schweiz haben. Die App kann zudem nur innerhalb der Schweiz heruntergeladen werden. Falls ein Vorsorgeauftrag oder eine Beistandschaft vorliegt, stehen Ihnen nur eingeschränkte Funktionen zur Verfügung. Möglicherweise haben Sie sich auch bereits früher registriert.

Sollte keine der möglichen Ursachen zutreffen, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.7 Bei der Registrierung erscheint folgende Fehlermeldung: «Ihre Eingabe hat ein ungültiges Format.»

Was muss ich tun?

Bitte überprüfen Sie das Format Ihrer Eingaben (z.B. Mobilnummer 07x 0000000).

1.8 Ich habe nach der Registrierung oder nach der Anmeldung keinen SMS-Code erhalten.

Bitte beenden Sie die App oder das Portal und starten Sie anschliessend den Registrierungsprozess erneut.

1.9 Welche Informationen sind für eine Registrierung notwendig?

- Geben Sie Ihren **Aktivierungscode** gemäss Ihrem persönlichen Aktivierungsschreiben ein. Finden Sie Ihr Schreiben nicht mehr? Kontaktieren Sie in diesem Fall bitte telefonisch unseren Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder bestellen Sie Ihr Aktivierungsschreiben einfach und bequem online über unsere Website ([Service > Dokumente anfordern](#)).
- Nach Eingabe des Aktivierungscode geben Sie bitte Ihre **Versichertennummer** gemäss Ihrer Versicherungspolice ein.
- Akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen und geben Sie Ihre **E-Mail-Adresse** ein, mit der Sie gleichzeitig Ihren **Benutzernamen** festlegen. Sie erhalten anschliessend eine **E-Mail mit einem Code** zur Verifizierung Ihrer E-Mail-Adresse. Geben Sie diesen Code entsprechend ein.
- Geben Sie Ihre **Mobilnummer** ein und **verifizieren** Sie die Nummer mit Eingabe des erhaltenen **SMS-Codes**. Legen Sie ein **persönliches Passwort** fest.

1.10 Wer kann bzw. wie viele Personen können sich in meiner Familie für die App registrieren?

Grundsätzlich können sich alle auf ein und derselben Familienpolice aufgeführten Mitglieder für myAquilana App und Portal registrieren; ausgeschlossen sind Personen, die noch nicht 14 Jahre alt sind.

Im Weiteren wird die Nutzung von myAquilana ausschliesslich Versicherten gewährt, die ihren zivilrechtlichen Wohnsitz in der Schweiz haben und die App in der Schweiz herunterladen (dabei bleibt die Nutzung mit einer Internetverbindung auch im Ausland gewährleistet).

1.11 Wie gehe ich vor, wenn ich ein neues Gerät habe?

Installieren Sie die App auf Ihrem neuen Gerät. Melden Sie sich danach mit den gewohnten Zugangsdaten an.

1.12 Wie kann ich eine neue Mobilnummer registrieren?

Wenn Sie eine neue Mobiltelefonnummer haben, können Sie diese unter «Benutzerkonto» → «Telefonnummer ändern» eingeben. Wenn Sie dazu Hilfe benötigen, wenden Sie sich bitte an unseren Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.13 Ich habe mich bei myAquilana eingeloggt, sehe aber nur meine Daten, die meiner Familienmitglieder nicht. Was muss ich tun?

Standardmässig sieht nur die als Versicherungsnehmer registrierte Person die Daten aller Familienmitglieder. Es besteht jedoch die Möglichkeit, dass der Versicherungsnehmer die Zugriffsrechte an andere Familienmitglieder weitergibt. Voraussetzung dafür ist, dass die betreffende Person bereits registriert ist und mindestens 18 Jahre alt ist. Nach der Rechtweitergabe kann es eine kurze Wartezeit geben, bis der Zugriff aktiv ist.

2 Rechnungen scannen und online einreichen

2.1 Fotografieren (scannen) von Rechnungen

Meine Rechnungen werden beim Fotografieren mit der App halbiert bzw. nur teilweise fotografiert.

Woran liegt das?

In diesen Fällen ist der Hintergrund der Rechnungen bzw. des Dokuments nicht kontrastreich genug (z. B. weisse Rechnung auf weissem Tisch). Abhilfe schafft ein kontrastreicherer, dunklerer Untergrund. Verwenden Sie bei Bedarf den beim Scannen eingeblendeten Rahmen und stellen Sie sicher, dass sich das gesamte Dokument innerhalb dieses Rahmens befindet.

2.2 Einreichen von Rechnungen

2.2.1 Kann ich auch Rechnungen für versicherte Familienmitglieder über die App einreichen?

Ja, über myAquilana können für alle Familienmitglieder Rechnungen eingereicht werden. Bitte wählen Sie beim Scannen das jeweilige Familienmitglied aus, für das der Beleg eingereicht wird.

2.2.2 Können mehrere Rechnungen pro Vorgang über die App eingereicht werden?

Pro Vorgang sollten Sie nur eine Rechnung (ein- oder mehrseitig) einreichen. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie für jede einzelne Rechnung eine Statusmeldung erhalten. Sind in einem Vorgang mehrere Rechnungen enthalten, ist unklar, auf welche Rechnung sich die Statusmeldung bezieht.

2.2.3 Welche Statusmeldungen gibt es und was haben diese zu bedeuten?

Unter der Rubrik «Dokumente einreichen» sehen Sie alle eingereichten Dokumente. Jedes dieser Dokumente ist mit einem Status-Icon versehen, das den aktuellen Bearbeitungsstand anzeigt. Die folgenden Statusmeldungen sind möglich:

- **Neu:** Das Dokument wurde erfolgreich eingereicht und wartet auf die Bearbeitung.
- **In Bearbeitung:** Das Dokument wird aktuell geprüft.
- **Bearbeitet:** Das Dokument wurde bearbeitet.
- **Abgelehnt:** Das Dokument konnte nicht verarbeitet werden. In der Regel erhalten Sie in diesem Fall eine Begründung und die Möglichkeit, es neu einzureichen.

Nach Abschluss der Bearbeitung wird die entsprechende Leistungsabrechnung direkt in Ihren myAquilana Account eingespielt.

Tipp: Aktivieren Sie in den Geräteeinstellungen die Push-Mitteilungen für die myAquilana App, um über neue Mitteilungen oder Dokumente benachrichtigt zu werden.

Es gibt ausserdem zwei Statusmeldungen, welche die Verfügbarkeit oder den Verbindungszustand zurückmelden:

- **Wartungsarbeiten:** Das System wird gerade gewartet (wird in der Regel frühzeitig angekündigt).
- **Offline:** Das Smartphone hat keine Verbindung zum Netzwerk.

Bei diesen beiden Meldungen kann die App oder das Portal nicht genutzt werden.

2.2.4 Gelten für das Hochladen von Rechnungen oder anderen digitalisierten Dokumenten Datenvolumenbeschränkungen?

Beim Hochladen von Dokumenten in die myAquilana App oder das Kundenportal gelten folgende Beschränkungen:

- Maximale Anzahl Dokumente in einer Übermittlung: 25
- Maximale Anzahl Übermittlungen pro Tag: 25
- Maximale Dateigrösse: 10 MB

2.3 Übermittlungsmöglichkeiten

2.3.1 Können die Rechnungen nur über WLAN an Aquilana übermittelt werden?

Nein, die Übermittlung der Rechnungen ist nicht auf WLAN beschränkt. In den Geräteeinstellungen Ihres Smartphones können Sie die Option «Mobile Daten» aktivieren (sie ist standardmässig aktiviert). Dadurch ist es möglich, Rechnungen auch über Ihre mobile Datenverbindung zu senden.

Bitte beachten Sie, dass Ihnen Ihr Provider je nach Abonnement für die Übertragung von Datenpaketen Kosten verrechnen kann, wenn Sie die Rechnungen nicht über WLAN übertragen.

2.3.2 Können nur Rechnungen gescannt und übermittelt werden?

Zusätzlich zum Scannen von Rechnungen können auch bereits digitalisierte Dokumente wie Fotos und PDFs über die App oder im Kundenportal hochgeladen und übermittelt werden.

3 Dokumentensteuerung

3.1 Werden mir nach der Registrierung bei myAquilana Dokumente wie Versicherungspolice und Leistungsabrechnungen nur noch elektronisch zugestellt oder weiterhin auch per Post?

- Mit der Nutzung von myAquilana leisten unsere registrierten Versicherten einen Beitrag zum Schutz der Umwelt. Folgende Dokumente werden ausschliesslich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt:
 - Leistungsabrechnungen
 - Prämienrechnungen
 - Versicherungspolice
 - Steuernachweis
- Folgende Dokumente werden sowohl elektronisch als auch per Post zugestellt:
 - Zahlungserinnerungen
 - Mahnungen

3.2 Weshalb kann ich unmittelbar nach der Registrierung in myAquilana keine Dokumente einsehen?

Vor der Registrierung erzeugte Dokumente können in myAquilana nicht eingesehen werden. Den Nutzern werden ausschliesslich ab der Registrierung erzeugte Dokumente zur Verfügung gestellt.

4 Unterstützte Betriebssysteme und Webbrowser

4.1 Gibt es die App auch für Smartphones anderer Betriebssysteme als iOS oder Android?

Nein, die App ist nur für iOS und Android erhältlich.

4.2 Welche Versionen der Betriebssysteme iOS und Android werden unterstützt?

Die Kompatibilität ist für die jeweils neueste auf dem Markt verfügbare Version des Betriebssystems sowie für die beiden Vorgängerversionen gewährleistet. Wir empfehlen Ihnen, Ihr Smartphone regelmässig auf die neueste Betriebssystem-Version zu aktualisieren.

4.3 Welche Webbrowser werden bei der Portallösung unterstützt?

Grundsätzlich werden alle gängigen aktuellen Webbrowser unterstützt. Einschränkungen in der Darstellung gibt es bei Verwendung von Microsoft Internet Explorer. Dies wird Ihnen beim Aufruf des Portals mit einer Hinweismeldung mitgeteilt.

5 Sicherheit und Datenschutz

5.1 Sind meine Daten sicher?

Ihre Daten sind sicher und werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert. Bei der Anwendung von myAquilana werden aktuellste Sicherheitskomponenten eingesetzt: Die Verbindung ist verschlüsselt und jede Geschäftsabwicklung wird mit Benutzername, Passwort und PIN gesichert. Wir empfehlen Ihnen, ein entsprechend komplexes Passwort zu benutzen (z. B. kein Geburtsdatum). Die Sicherheitsvorkehrungen werden regelmässig von einer externen Stelle überprüft.

5.2 Sind meine Rechnungen in der App geschützt, falls mein Smartphone abhandenkommt?

Ja, sofern Sie den Zugriff auf die App mit einem Passwort schützen und sich nach Verwendung der App wieder abmelden (bei Nichtverwendung der App erfolgt nach 30 Minuten ein automatisches Logout). Es werden keine Daten direkt auf dem Gerät gespeichert.

5.3 Kann ich meine Rechnungen in der App auf ein neues Smartphone übertragen?

Dies ist nicht nötig, da auf dem Gerät selbst keine Daten gespeichert werden.

5.4 Gehen meine Daten verloren, wenn ich die App lösche?

Nein. Auf dem Gerät selbst werden keine Daten gespeichert.

5.5 Wird mein myAquilana Account gelöscht, wenn ich die Versicherung wechsle?

Nach einer Frist von 90 Tagen wird Ihr Account automatisch gelöscht. Dies gilt nur dann, falls gleichzeitig keine weiteren Familienmitglieder mehr bei Aquilana versichert sind.

5.6 Werden meine Daten gesammelt?

Es werden keine zusätzlichen Daten gesammelt, die im Versicherungssystem nicht bereits vorhanden sind. Nur technische Informationen wie z. B. Fehlermeldungen im Login-Vorgang werden protokolliert und so für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess genutzt.

5.7 Kann ich die App auch im Ausland nutzen?

Ja, die App kann auch im Ausland genutzt werden. Der Download hingegen ist nur in der Schweiz möglich. Für die Nutzung der in myAquilana angebotenen Dienstleistungen im Ausland gilt zudem Ziffer 6.3 der Nutzungsbedingungen.

5.8 Kann ich mich mittels Touch ID und/oder Face ID einloggen?

Ja, dies ist möglich. Da die Funktionen des Einloggens via Touch ID bzw. Face ID von einem Drittanbieter stammen, haftet Aquilana weder für die Richtigkeit der zur Verfügung gestellten Daten und Ergebnisse noch für Folgeschäden, die durch Nutzung der Drittanbieter-Applikationen Face ID oder Touch ID beim Login-Prozess entstehen. Für Schäden aus allfälligen Ausfällen des Logins bzw. der Leistungsangebote der Drittanbieter haftet Aquilana ebenfalls nicht. Aquilana empfiehlt bei Nutzung dieser Login-Methode die folgenden Sicherheitsmassnahmen:

- Hinterlegen Sie nur Ihr eigenes Gesicht (Face ID).
- Hinterlegen Sie nur Scans Ihrer eigenen Finger (Touch ID).
- Gewähren Sie keinen Drittpersonen Zugriff auf Ihr Gerät.

6 Kontakt

An wen kann ich mich wenden, wenn ich in der App nicht weiterkomme?

Wenden Sie sich telefonisch an den Kundendienst unter +41 56 203 44 22 (Montag bis Freitag, 8.00–16.30 Uhr) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: kundendienst@aquilana.ch.

Wo finde ich die myAquilana App?

Die myAquilana App steht im Google Play Store® und im App Store® zum Download bereit.

