

Appli et portail clients myAquilana – foire aux questions (FAQ)

L'appli et le portail clients myAquilana vous permettent d'avoir en permanence la vue d'ensemble de tous vos documents, simplement et commodément. Cet accès en ligne vous offre les avantages suivants:

- Vous pouvez consulter vos contrats, votre couverture d'assurance, vos documents et l'état actuel du solde de votre franchise/quote-part.
- Vous gérez ou modifiez vos données personnelles et effectuez vous-même des modifications simples de votre couverture.
- Vous scannez vos factures et les transmettez en ligne.
- Vous pouvez envoyer des messages et recevoir des communications et des documents (information immédiate en présence de nouveaux documents).
- Vous avez votre assurance à portée de main pour toute la famille.

Nous développons en permanence l'application myAquilana et l'adaptions aux besoins de nos assurés. Notre solution d'appli et de portail vous permet de recevoir vos documents importants tels que les polices d'assurance ou les décomptes de prestations par voie électronique directement sur myAquilana, au moyen d'un canal de communication protégé. Grâce à cette communication électronique avec les clients, nous ne vous envoyons plus les documents les plus fréquents par courrier postal. Avec l'utilisation de myAquilana, vous fournissez donc également une contribution importante en faveur de l'environnement (pas d'envoi de documents imprimés).

1 Enregistrement, connexion et login

1.1 Mon compte myAquilana est bloqué.

Pour le déblocage de votre compte, nous vous prions de contacter notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou de nous contacter par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

1.2 J'ai introduit plusieurs fois un mot de passe erroné. Combien de temps dois-je attendre avant de pouvoir me connecter à nouveau?

Le temps d'attente pour une nouvelle tentative de connexion augmente avec le nombre de tentatives sans succès. Si vous ne vous souvenez plus de votre mot de passe, vous pouvez réinitialiser votre mot de passe sur la page de login de myAquilana ou vous adresser à notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou nous contacter par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

1.3 J'ai oublié mon nom d'utilisateur.

Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur, cliquez sur le bouton «Nom d'utilisateur oublié» sur la page de connexion de myAquilana pour contacter Aquilana. Vous pouvez également contacter notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30).

1.4 Je n'ai pas pu terminer l'enregistrement avec succès. Qu'est-ce que je n'ai pas fait juste?

Contrôlez vos données saisies ainsi que le déroulement précis de l'enregistrement:

Étape 1: téléchargez l'appli ou allez sur www.myaquilana.ch/auth/self-registration. Introduisez votre **code** figurant dans la **lettre d'activation** que vous avez reçue ainsi que votre **numéro d'assuré** figurant dans votre police d'assurance.

Étape 2: lisez les **Conditions d'utilisation** et **acceptez-les**.

Étape 3: définissez votre **nom d'utilisateur** avec votre **adresse de courriel** et introduisez le **code de confirmation** que vous recevrez par **courriel**.

Étape 4: introduisez votre **numéro de téléphone mobile** pour la réception d'un code envoyé par SMS, pour vous connecter à myAquilana. Confirmez votre **numéro de téléphone mobile** en introduisant le **code reçu par SMS**.

Étape 5: pour terminer, introduisez encore un **mode de passe pour la connexion** à votre compte myAquilana.

1.5 Je ne peux plus me connecter dans l'appli avec mon nom d'utilisateur et mon mot de passe.

Veuillez contacter notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

1.6 Je ne peux pas m'enregistrer avec mon numéro d'assuré. Pourquoi?

L'enregistrement est possible dès que vous avez reçu votre numéro d'assuré et le code d'activation – indépendamment du début du contrat. Veuillez contrôler que les deux données sont correctes.

Un enregistrement n'est possible que si vous avez au moins 14 ans, que votre produit d'assurance permet l'accès à myAquilana et que votre domicile légal est en Suisse. Par ailleurs, l'appli ne peut être téléchargée qu'en Suisse. Dans le cas d'un mandat pour cause d'incapacité ou d'une curatelle, les fonctions à votre disposition sont limitées. Il est également possible que vous vous soyez déjà enregistré/e antérieurement.

Si aucune des causes possibles ci-dessus ne s'applique, nous vous prions de contacter notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

1.7 Le message suivant apparaît lors de l'enregistrement: «Le format de vos données n'est pas valable.»

Que dois-je faire?

Veuillez contrôler le format de vos données (p. ex. numéro de téléphone mobile 07x 0000000).

1.8 Après l'enregistrement ou la connexion, je n'ai pas reçu de code par SMS.

Veuillez fermer l'appli ou le portail et recommencer le processus d'enregistrement.

1.9 Quelles sont les informations nécessaires pour l'enregistrement?

- Introduisez votre **code d'activation** selon votre lettre d'activation personnelle. Vous ne trouvez pas votre lettre? Dans ce cas, contactez notre service à la clientèle par téléphone au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou commandez votre lettre d'activation simplement et commodément en ligne sur notre site Internet ([Service > Dokumente anfordern](#)).
- Après avoir introduit votre code d'activation, introduisez votre **numéro d'assuré** selon votre police d'assurance.
- Acceptez les Conditions d'utilisation et introduisez votre **adresse de courriel**, avec laquelle vous définissez également votre **nom d'utilisateur**. Vous recevez ensuite un **courriel avec un code** pour confirmer votre adresse de courriel. Introduisez ce code.
- Introduisez votre **numéro de téléphone mobile et confirmez** ce numéro en introduisant le **code SMS** reçu. Définissez votre **mot de passe personnel**.

1.10 Qui et combien de personnes de ma famille peuvent-elles s'enregistrer pour l'appli?

Fondamentalement, tous les membres figurant sur la police de la famille peuvent s'enregistrer pour l'appli et le portail myAquilana. Sont toutefois exclues les personnes de moins de 14 ans.

Par ailleurs, l'utilisation de myAquilana n'est accordée qu'aux assurés ayant leur domicile légal en Suisse et ayant téléchargé l'appli en Suisse (l'utilisation avec une connexion Internet reste possible à l'étranger).

1.11 Comment dois-je procéder lorsque je change d'appareil?

Installez l'appli sur votre nouvel appareil et enregistrez-vous, après quoi vous pourrez l'utiliser avec vos identifiants habituels.

1.12 Comment puis-je enregistrer un nouveau numéro de téléphone mobile?

Si vous avez un nouveau numéro de téléphone mobile, vous pouvez l'introduire sous «Compte d'utilisateur» → «Modifier numéro de téléphone». Si vous avez besoin d'aide pour cela, veuillez contacter notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

1.13 Je me suis connecté/e dans myAquilana, mais ne vois que mes données et pas celles des autres membres de ma famille. Que dois-je faire?

Normalement, seule la personne enregistrée chez Aquilana comme preneur d'assurance peut voir les données de tous les membres de la famille. Le preneur d'assurance peut toutefois transmettre ses droits d'accès à d'autres membres de la famille. Pour cela, les personnes concernées doivent être enregistrées et avoir au moins 18 ans. Après la transmission des droits d'accès, il peut s'écouler un court laps de temps jusqu'à l'activation de l'accès.

2 Scanner des factures et les envoyer en ligne

2.1 Photographier (scanner) les factures

Mes factures ne sont que partiellement prises lorsque je les photographie avec l'appli. A quoi cela tient-il?

Dans ce cas, le fond des factures ou du document n'est pas assez contrasté (p.ex. facture blanche posée sur une table blanche). Posez la facture de préférence sur un fond foncé. Utilisez, si nécessaire, le cadre affiché lors du scannage et assurez-vous que tout le document se trouve à l'intérieur du cadre.

2.2 Envoi de factures

2.2.1 Puis-je également envoyer avec l'appli les factures des autres membres de la famille assurés?

Oui, vous pouvez envoyer avec myAquilana les factures de tous les membres de la famille. Lors du scannage, veuillez sélectionner le membre de la famille correspondant.

2.2.2 Puis-je envoyer plusieurs factures par processus avec l'appli?

Veuillez n'envoyer qu'une seule facture (d'une ou plusieurs pages) par processus. De cette manière, vous recevez une annonce de statut pour chaque facture. Si plusieurs factures sont envoyées dans un même processus, on ne sait pas à quelle facture se réfère le statut.

2.2.3 Quelles sont les annonces de statut et quelle est leur signification?

Sous la rubrique «Transmission de documents», vous voyez tous les documents transmis. Chacun de ces documents est muni d'une icône de statut qui indique l'état actuel du traitement. Les annonces de statut suivantes sont possibles:

- **Nouveau:** le document a été transmis avec succès et attend son traitement.
- **En cours de traitement:** le document est actuellement examiné.
- **Traité:** le document a été traité.
- **Refusé:** le document n'a pas pu être traité. Dans ce cas, vous recevez, en règle générale, une justification et la possibilité de le transmettre à nouveau.

A la fin du traitement, le décompte de prestations est introduit directement dans votre compte myAquilana.

Conseil: activez, dans la configuration de votre appareil, les communications Push pour l'appli myAquilana, afin d'être informé/e des nouvelles notifications ou documents.

Deux autres annonces de statut informent sur la disponibilité ou l'état de la connexion:

- **Travaux de maintenance:** le système est en cours de maintenance (est généralement annoncé suffisamment à l'avance).
- **Hors ligne:** le téléphone mobile n'a pas de connexion avec le réseau.

Dans le cas de ces deux annonces, il n'est pas possible d'utiliser l'appli ou le portail.

2.2.4 La transmission de factures ou d'autres documents numériques est-elle soumise à des limitations de volume de données?

Les limitations suivantes s'appliquent aux documents scannés pouvant être transmis dans myAquilana par l'appli ou le portail clients:

- nombre maximum de documents par transmission: 25
- nombre maximum de transmissions par jour: 25
- taille maximale de fichier: 10 Mo

2.3 Possibilités de transmission

2.3.1 Les factures peuvent-elles être transmises uniquement par WLAN à Aquilana?

Non, la transmission des factures n'est pas limitée à un WLAN. Dans la configuration de votre téléphone mobile, vous pouvez activer l'option «Données mobiles» (elle est activée par défaut). De cette manière, il est également possible de transmettre des factures par votre connexion mobile.

Veuillez noter que votre fournisseur d'accès peut, suivant votre abonnement, vous facturer des coûts pour la transmission de paquets de données si vous ne transmettez pas les factures par WLAN.

2.3.2 La possibilité de scanner et transmettre des documents se limite-t-elle aux factures?

Des documents numériques comme des photos ou des PDF peuvent également être transmis par l'appli ou le portail clients.

3 Contrôle des documents

3.1 Des documents comme les polices d'assurance et les décomptes de prestations me seront-ils envoyés uniquement sous forme électronique ou vais-je continuer de les recevoir par courrier postal, après m'être enregistré/e sur myAquilana?

- Avec l'utilisation de myAquilana, nos assurés enregistrés contribuent à la protection de l'environnement. Les documents suivants sont mis à disposition uniquement sous forme électronique:
 - décomptes de prestations
 - factures de primes
 - polices d'assurance
 - attestation fiscale
- Les documents suivants sont envoyés aussi bien électroniquement que par courrier postal:
 - rappels de paiement
 - mises en demeure

3.2 Pourquoi ne puis-je pas consulter de documents dans myAquilana immédiatement après mon enregistrement?

Les documents établis avant l'enregistrement ne peuvent pas être consultés dans myAquilana. Les utilisateurs ne peuvent voir dans myAquilana que les documents établis à partir du moment de leur enregistrement.

4 Systèmes d'exploitation et navigateurs Internet compatibles

4.1 Cette appli existe-t-elle aussi pour d'autres systèmes d'exploitation qu'iOS et Android?

Non. Cette appli n'est disponible que pour iOS et Android.

4.2 Quelles sont les versions compatibles des systèmes d'exploitation iOS et Android?

La compatibilité est toujours garantie pour la dernière version sur le marché ainsi que pour les deux versions précédentes. Nous recommandons de mettre à jour régulièrement votre téléphone mobile avec la dernière version du système d'exploitation.

4.3 Quels sont les navigateurs Internet compatibles avec la solution de portail?

Fondamentalement, tous les navigateurs courants actuels sont compatibles. Seul l'Internet Explorer fait l'objet de limitations au niveau de l'affichage. Cela vous est communiqué par un message lors de l'accès au portail.

5 Sécurité et protection des données

5.1 Mes données sont-elles sûres?

Vos données sont sûres et sont stockées exclusivement en Suisse. Les composants de sécurité les plus récents sont utilisés pour myAquilana: la connexion est cryptée et chaque opération est sécurisée par le nom d'utilisateur, le mot de passe et le PIN. Nous vous recommandons d'utiliser un mot de passe complexe (p.ex. pas de date de naissance). Les mesures de sécurité sont régulièrement contrôlées par un organe externe.

5.2 Mes factures sont-elles protégées dans l'appli si je perds mon téléphone mobile?

Oui, pour autant que l'accès à l'appli soit protégé par un mot de passe et que vous vous déconnectiez après l'utilisation de l'appli (déconnexion automatique en cas de non-utilisation de l'appli après 30 minutes). Aucune donnée n'est stockée directement dans l'appareil.

5.3 Puis-je transférer mes factures dans l'appli sur un nouveau appareil?

Cela n'est pas nécessaire, du fait qu'aucune donnée n'est stockée dans l'appareil lui-même.

5.4 Mes données sont-elles effacées si je désinstalle l'appli?

Non. Aucune donnée n'est stockée dans l'appareil.

5.5 Mon compte myAquilana est-il effacé si je change d'assurance?

Votre compte est automatiquement effacé après un délai de 90 jours. Cela n'est valable que si, à ce moment, aucun autre membre de la famille n'est plus assuré chez Aquilana.

5.6 Mes données sont-elles collectées?

Aucune autre donnée que celle déjà présente dans le système d'assurance n'est collectée. Seules des informations techniques comme les messages d'erreur lors du processus de login sont enregistrées et utilisées pour le processus d'amélioration permanent.

5.7 Puis-je également utiliser l'appli à l'étranger?

Oui, l'appli peut également être utilisée à l'étranger. Le téléchargement de l'appli n'est toutefois possible qu'en Suisse. Le chiffre 6.3 des Conditions d'utilisation s'applique à l'utilisation à l'étranger des prestations proposées dans myAquilana.

5.8 Puis-je me connecter au moyen de Touch ID et/ou de Face ID?

Oui, c'est possible. Comme les fonctions de connexion par Touch ID et Face ID sont fournies par un tiers, Aquilana décline toute responsabilité pour la non-exactitude des données et des résultats mis à disposition ainsi que pour les dommages consécutifs qui résulteraient de l'utilisation des applications de tiers Face ID ou Touch ID lors du processus de login (connexion de l'utilisateur). Aquilana décline également toute responsabilité pour des dommages résultant d'éventuelles défaillances du login ou des offres de prestations de tiers. Aquilana recommande les mesures de sécurité suivantes lors de l'utilisation de cette méthode de login:

- N'enregistrez que votre propre visage (Face ID).
- N'enregistrez que des scans de vos propres doigts (Touch ID).
- N'accordez à aucun tiers l'accès à votre appareil.

6 Contact

A qui puis-je m'adresser si je suis bloqué/e avec l'appli?

Adressez-vous par téléphone à notre service à la clientèle au +41 56 203 44 22 (du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 16 h 30) ou contactez-nous par courriel à kundendienst@aquilana.ch.

Où puis-je trouver l'appli myAquilana?

L'appli myAquilana peut être téléchargée depuis le Google Play Store® et l'App Store®.

