

App e portale per i clienti myAquilana – Frequently Asked Questions (FAQ)

Con l'app e il portale per i clienti myAquilana lei dispone, in modo semplice e comodo, di un quadro d'insieme dei suoi documenti. Questo accesso online le offre i seguenti vantaggi:

- Può prendere visione del suo personale contratto, della sua copertura assicurativa, dei suoi documenti e dell'attuale importo residuo della franchigia/quota parte.
- Può gestire o modificare i suoi dati personali ed effettuare personalmente semplici modifiche della copertura.
- Può scannerizzare le sue fatture e inoltrarle online.
- Può inviare messaggi e ricevere avvisi e documenti (avviso immediato se riguarda un nuovo documento).
- Può avere l'assicurazione per tutta la famiglia praticamente in tasca.

Noi sviluppiamo costantemente myAquilana adeguando l'applicazione alle esigenze dei nostri clienti. Con la soluzione app e portale lei riceverà i suoi documenti più importanti, come p.es. le polizze d'assicurazione o i conteggi delle prestazioni, direttamente per via elettronica su myAquilana tramite un canale di comunicazione protetto. Grazie a questo approccio digitale con i clienti non le invieremo più per posta i documenti più frequenti. Così, con l'utilizzo di myAquilana lei dà nello stesso tempo un importante contributo alla tutela dell'ambiente (niente più invii cartacei).

1 Registrazione, accesso, login

1.1 Il mio account myAquilana è bloccato.

Per sbloccare il suo account si rivolga per favore al nostro Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) oppure ci contatti per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.2 Ho immesso più volte la password sbagliata. Quanto devo aspettare per poter effettuare nuovamente il login?

Il tempo di attesa prima di poter effettuare il successivo tentativo di login aumenta parallelamente al numero di tentativi di login falliti. Se non ricorda più la password corretta, può resettare la sua password nella pagina di login di myAquilana oppure può rivolgersi al nostro Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) o contattarci per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.3 Ho dimenticato il mio nome utente.

Se ha dimenticato il suo nome utente, selezioni, sulla pagina d'accesso di myAquilana, il pulsante «Dimenticato il nome utente» per mettersi in contatto con Aquilana. Se preferisce può anche contattare telefonicamente il nostro Servizio clienti al +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30).

1.4 Non sono riuscito/-a a portare a termine con successo la registrazione. Cosa ho sbagliato?

Verifichi per favore i dati da lei immessi e l'esatto iter della registrazione:

Fase 1: scarichi l'app oppure entri in **www.myaquilana.ch/auth/self-registration**. Immetta il suo **codice così come figura** nella **lettera di attivazione** e il suo **numero d'assicurato** conformemente alla sua polizza d'assicurazione.

Fase 2: legga le **Condizioni di utilizzo** e le **accetti**.

Fase 3: stabilisca il suo **nome utente** immettendo il suo **indirizzo e-mail** e successivamente immetta il **codice di verifica** ricevuto per e-mail.

Fase 4: immetta il **numero del suo cellulare** per poter ricevere in futuro un codice SMS necessario per l'accesso a myAquilana. **Verifichi** il suo **numero del cellulare** immettendo il **codice SMS** ricevuto.

Fase 5: e per finire, immetta ancora una **password per l'accesso** al suo conto myAquilana.

1.5 Non riesco più ad effettuare il login nell'app con il mio nome utente e la mia password.

Si rivolga per favore al Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) oppure ci contatti per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.6 Non riesco a registrarmi con il mio numero d'assicurato. Perché?

Potrà effettuare la registrazione non appena avrà ricevuto il suo numero di assicurato e il codice di attivazione, indipendentemente dalla data di inizio del contratto. La preghiamo di accertarsi che entrambi i dati siano stati inseriti correttamente.

La registrazione è possibile solo a partire dai 14 anni, a condizione che il suo prodotto assicurativo consenta l'accesso a myAquilana e che lei sia civilmente residente in Svizzera. Inoltre, l'app può essere scaricata solo all'interno della Svizzera. Qualora sussista un mandato precauzionale o una curatela, lei avrà a disposizione solo funzioni limitate. È anche possibile che lei abbia già effettuato la registrazione in passato.

Se nessuna delle possibili cause elencate è appropriata, si rivolga per favore al Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) oppure ci contatti per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.7 Durante la registrazione appare il seguente messaggio d'errore: «La sua immissione ha un formato non valido.» Cosa devo fare?

Verifichi per favore il formato delle sue immissioni (p.es. numero del cellulare 07x 0000000).

1.8 Dopo la registrazione o dopo l'accesso non ho ricevuto alcun codice SMS.

Termini per favore l'app o il portale e riavvii successivamente il processo di registrazione.

1.9 Quali informazioni sono necessarie per una registrazione?

- Immetta il suo **codice di attivazione** conformemente a quanto riportato nella sua lettera personale di attivazione. Non trova più la sua lettera? In questo caso contatti per favore telefonicamente il nostro Servizio clienti al +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) oppure ordini online, in modo semplice e comodo, la sua lettera di attivazione sul nostro sito web ([Service > Dokumente anfordern](#)).
- Dopo aver immesso il codice di attivazione immetta per favore il suo **numero d'assicurato** conformemente a quanto riportato nella sua polizza d'assicurazione.
- Accetti le Condizioni di utilizzo e immetta il suo **indirizzo e-mail** con il quale lei fissa contemporaneamente il suo **nome utente**. Successivamente riceverà una **e-mail con un codice** per la verifica del suo indirizzo e-mail. Immetta anche questo codice.
- Immetta il suo **numero di cellulare e lo verifichi** con l'immissione del **codice SMS** ricevuto. Fissi una sua **password personale**.

1.10 Nell'ambito della mia famiglia chi può, risp. quante persone possono, registrarsi per l'app?

In linea di principio, tutti i membri indicati su una stessa polizza famiglia possono effettuare la registrazione per l'app e il portale myAquilana; sono escluse le persone che non hanno ancora compiuto i 14 anni d'età.

L'utilizzo di myAquilana è inoltre consentito esclusivamente ad assicurati che hanno il loro domicilio civile in Svizzera e scaricano l'app in Svizzera (l'utilizzo continua tuttavia ad essere assicurato anche all'estero con un collegamento Internet).

1.11 Come devo procedere se ho un nuovo dispositivo?

Installi l'app sul suo nuovo dispositivo e poi faccia il login con i suoi dati d'accesso abituali.

1.12 Come posso registrare un nuovo numero di cellulare?

Se ha un nuovo numero di cellulare, lo può inserire alla voce «Conto» → «Cambiare numero telefonico».

Se necessita di assistenza, la preghiamo di rivolgersi al nostro Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) o di contattarci per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

1.13 Mi sono collegato/-a con myAquilana; vedo, però, solo i miei dati e non quelli dei membri della mia famiglia.

Cosa devo fare?

L'impostazione standard prevede che solo la persona registrata in myAquilana come stipulante possa vedere i dati di tutti i membri della famiglia. Esiste tuttavia la possibilità che lo stipulante assegni i diritti di accesso ad altri membri della famiglia. Il requisito a tale scopo è che la persona in questione sia già registrata e abbia compiuto almeno 18 anni. Dopo l'assegnazione dei diritti, può esserci un breve periodo di attesa prima che l'accesso sia attivo.

2 Scannerizzare le fatture e inviarle online

2.1 Fotografare (scannerizzare) le fatture

Le mie fatture fotografate con l'app appaiono dimezzate, risp. fotografate solo parzialmente. Da cosa dipende?

In questi casi, lo sfondo delle fatture o del documento non ha un contrasto sufficiente (p.es. fattura bianca su tavolo bianco). La soluzione è quella di utilizzare uno sfondo più scuro che assicuri un maggior contrasto. Se necessario, utilizzi per la scannerizzazione la cornice visualizzata e si assicuri che tutto il documento sia posizionato all'interno di questa cornice.

2.2 Inoltro delle fatture

2.2.1 Posso inoltrare con l'app anche fatture per i membri assicurati della famiglia?

Sì, tramite myAquilana possono essere inoltrate le fatture di tutti i membri della famiglia. Per la scannerizzazione selezioni il rispettivo membro della famiglia per il quale viene inviato il documento.

2.2.2 Possono essere inoltrate tramite l'app più fatture per ogni processo?

Per ogni processo dovrebbe inoltrare una sola fattura (di una o più pagine). In questo modo sarà sicuro di ricevere una notifica di stato per ogni singola fattura. Se nel corso di un processo vengono inoltrate più fatture, sarà difficile capire a quale fattura si riferisce la notifica di stato.

2.2.3 Quali tipi di notifiche di stato esistono e cosa significano?

Nella rubrica «Inviare documenti» può vedere tutti i documenti inviati. Ciascuno di questi documenti è provvisto di un'icona di status che ne indica lo stato di elaborazione attuale. Sono possibili i seguenti status:

- **Nuovo:** il documento è stato inviato correttamente ed è in attesa di elaborazione.
- **In elaborazione:** l'esame del documento è in corso.
- **Elaborato:** il documento è stato elaborato.
- **Rifiutato:** il documento non ha potuto essere elaborato. Di norma, in questo caso le verrà comunicata una motivazione e avrà la possibilità di inviare nuovamente il documento.

Una volta terminata l'elaborazione, il relativo conteggio delle prestazioni verrà caricato direttamente nel suo account in myAquilana.

Consiglio: per poter ricevere notifiche riguardo a nuovi documenti o comunicazioni, attivi i messaggi in push per l'app myAquilana nelle impostazioni del suo dispositivo.

Esistono inoltre due notifiche di stato che indicano la disponibilità del sistema o lo stato della connessione:

- **Lavori di manutenzione:** il sistema è in fase di manutenzione (vengono di regola annunciati per tempo).
- **Offline:** lo smartphone non è collegato alla rete.

Se viene visualizzata una di queste due notifiche, l'app o il portale non sono utilizzabili.

2.2.4 Per caricare le fatture o altri documenti digitalizzati sono in vigore delle limitazioni dei volumi di dati?

Per caricare documenti in myAquilana tramite l'app o il portale per i clienti sono in vigore le seguenti limitazioni:

- numero massimo di documenti in un inoltro: 25
- numero massimo di inoltri al giorno: 25
- massima dimensione del file: 10 MB

2.3 Possibilità di trasmissione dei dati

2.3.1 Le fatture possono essere inoltrate ad Aquilana solo tramite WLAN?

No, l'inoltro delle fatture non è limitato al WLAN. Nelle impostazioni del suo smartphone può attivare l'opzione «Dati mobili» (tale funzione è attivata per default). In tal modo sarà possibile inviare le fatture anche tramite la sua connessione dati mobile.

La preghiamo di osservare che, in base al suo abbonamento, il suo provider potrebbe addebitarle dei costi per il trasferimento di pacchetti di dati se lei non inoltra le fatture tramite WLAN.

2.3.2 Possono essere scannerizzate e inoltrate solo fatture?

Oltre alla scannerizzazione delle fatture possono essere caricate e inoltrate, tramite l'app o il portale per i clienti, anche documenti già digitalizzati come foto e PDF.

3 Controllo dei documenti

3.1 Dopo la registrazione presso myAquilana, documenti quali polizze d'assicurazione e conteggi mi vengono recapitati solo per via elettronica o ancora anche a mezzo posta?

- Con l'utilizzo di myAquilana i nostri assicurati registrati contribuiscono alla tutela dell'ambiente. I seguenti documenti vengono messi a disposizione esclusivamente in forma elettronica:
 - conteggi delle prestazioni
 - fatture dei premi
 - polizze d'assicurazione
 - estratto per la dichiarazione d'imposta
- I seguenti documenti vengono recapitati sia elettronicamente sia a mezzo posta:
 - richiami di pagamento
 - solleciti

3.2 Perché subito dopo la registrazione in myAquilana non posso prendere visione di alcun documento?

I documenti generati prima della registrazione non possono essere visionati in myAquilana. Agli utenti sono messi a disposizione esclusivamente i documenti generati a partire dalla registrazione.

4 Sistemi operativi supportati e browser web

4.1 L'app è disponibile anche per altri sistemi operativi dello smartphone diversi da iOS o Android?

No, l'app è disponibile solo per iOS e Android.

4.2 Quali versioni dei sistemi operativi iOS e Android vengono supportate?

La compatibilità è garantita per la versione del sistema operativo sempre più recente disponibile sul mercato e per le due versioni precedenti. Le raccomandiamo perciò di aggiornare regolarmente il suo smartphone con la versione più recente del sistema operativo.

4.3 Quali browser web vengono supportati per la soluzione adottata per il portale?

In linea di massima tutti gli attuali browser web in uso vengono supportati. Esistono delle limitazioni nella presentazione per l'utilizzo di Microsoft Internet Explorer. Questo le viene comunque comunicato quando accede al portale con una nota d'avvertenza.

5 Sicurezza e protezione dei dati

5.1 I miei dati sono al sicuro?

I suoi dati sono al sicuro e vengono memorizzati esclusivamente in Svizzera. Per l'utilizzo di myAquilana vengono impiegati i più recenti componenti per la sicurezza. La connessione è criptata e ogni fase dell'operazione è protetta e assicurata con il nome utente, la password e il PIN. Le raccomandiamo di utilizzare una password relativamente complessa (p.es. nessuna data di nascita). Le misure di sicurezza vengono regolarmente verificate da un apposito ufficio esterno.

5.2 Nel caso in cui smarrissi il mio smartphone, le mie fatture nell'app sono protette?

Sì, a condizione che l'accesso all'app sia protetto da una password e che dopo l'utilizzo dell'app lei effettui un logout (in caso di non utilizzo dell'app, dopo 30 minuti viene effettuato un logout automatico). Non viene memorizzato alcun dato direttamente sul dispositivo.

5.3 Posso trasferire le mie fatture nell'app su un nuovo smartphone?

Questo non è necessario perché sul dispositivo non viene memorizzato alcun dato.

5.4 Se cancello l'app, i miei dati vanno persi?

No. Sul dispositivo non viene memorizzato alcun dato.

5.5 Se cambio l'assicurazione, il mio account myAquilana viene cancellato?

Dopo un periodo di 90 giorni, il suo account viene automaticamente cancellato. Questo, però, vale solo se nel contempo nessun altro membro della famiglia resta assicurato con Aquilana.

5.6 I miei dati vengono raccolti?

Non viene raccolto alcun dato aggiuntivo che non sia già disponibile nel sistema assicurativo. Vengono protocollate solo informazioni tecniche come, p. es., segnalazioni di errore nel processo di login e utilizzate per il costante miglioramento del processo.

5.7 Posso utilizzare l'app anche all'estero?

Sì, l'app può essere utilizzata anche all'estero. Il download, per contro, può essere effettuato solo in Svizzera. Per l'utilizzo all'estero dei servizi offerti in myAquilana è valido quanto riportato alla cifra 6.3 delle Condizioni di utilizzo.

5.8 Posso effettuare il login mediante Touch ID e/o Face ID?

Sì, è possibile. Poiché le funzioni del login via Touch ID, risp. Face ID, provengono da un terzo offerente, Aquilana non risponde né dell'esattezza dei dati messi a disposizione né dei danni conseguenti che dovessero insorgere a seguito dell'utilizzo delle applicazioni del terzo offerente Face ID o Touch ID nel processo di login. Aquilana non risponde neppure dei danni derivanti da eventuali deficit del login, risp. delle offerte di prestazioni del terzo offerente. In caso di utilizzo di questi metodi di login, Aquilana raccomanda di adottare le seguenti misure di sicurezza:

- Depositi solo il suo viso (Face ID) per il riconoscimento facciale.
- Depositi solo delle scansioni delle sue dita (Touch ID) per il riconoscimento dell'impronta.
- Non consenta ad alcuna terza persona l'accesso al suo dispositivo.

6 Contatto

A chi posso rivolgermi se non riesco a proseguire l'iter previsto nell'app?

Si rivolga al Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 22 (dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 16.30) oppure ci contatti per e-mail: kundendienst@aquilana.ch.

Dove trovo l'app myAquilana?

L'app myAquilana è disponibile e scaricabile nel Google Play Store® e nell'App Store®.

