



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Nouveau: portail de clients et appli myAquilana Simples, claires, numériques – les services en ligne d'Aquilana Assurances

Aquilana Assurances de Baden est un partenaire de santé équitable avec plus de 128 ans d'expérience dans l'assurance, ce dont profitent nos assurés à tous points de vue. Quelque 40'400 assurés nous font confiance et comptent sur des conseils et une assistance

personnelle, compétente et fiable. L'expérience des clients à l'ère du numérique devient désormais encore plus conviviale pour nos assurés domiciliés en Suisse. Avec la nouvelle prestation myAquilana, nous proposons davantage de transparence et une

expérience utilisateur optimisée à nos clients. Les utilisateurs accèdent ainsi commodément à tous les services au moyen du portail de clients et de l'appli myAquilana, avec des fonctions convaincantes, un design clair et un maniement simple.

Vos avantages d'un seul coup d'œil

- Transmettre commodément des factures avec le portail de clients et l'appli myAquilana
- Contrôler le solde de la franchise et de la quote-part
- Recevoir ses documents les plus courants sans papier et apporter une contribution à la protection de l'environnement
- Gérer ses données personnelles et effectuer de simples changements de couverture soi-même
- Transmettre des communications et recevoir des notifications
- Afficher sa carte d'assuré numérique

Les principales fonctions



Photographier et transmettre des attestations



Poser des questions et obtenir des réponses



Authentification conviviale avec Face ID / Touch ID



Gérer ses données personnelles

Couverture d'assurance avec détails de prestations et documents pour toute la famille d'un seul coup d'œil



Primes, franchise et quote-part toujours à jour



Carte d'assuré numérique



Effectuer de simples changements de couverture soi-même



Téléchargement de l'appli myAquilana

L'appli myAquilana est disponible pour iOS et Android, et peut être téléchargée depuis l'Apple App Store ou le Google Play Store. La compatibilité est assurée pour la dernière version disponible sur le marché et les deux versions précédentes du système d'exploitation. Après le téléchargement, nous vous recommandons d'actualiser régulièrement non seulement le système d'exploitation de votre téléphone mobile, mais aussi l'appli myAquilana, afin de bénéficier des nouvelles fonctions et améliorations.



Accès au portail de clients myAquilana

➔ MYAQUILANA

L'accès au portail de clients se fait par www.aquilana.ch en cliquant sur le bouton en haut à droite ou directement sur www.myaquilana.ch. Le portail de clients myAquilana vous donne accès à davantage de fonctions et vous permet de consulter à tout moment vos documents – de la police aux décomptes de prestations. Ces fonctions sont compatibles avec tous les navigateurs courants; des restrictions dans la présentation apparaissent en cas d'utilisation de Microsoft Internet Explorer. Vos données d'authentification sont les mêmes pour le portail de clients et l'appli.

➔ Enregistrement

Fondamentalement, tous les assurés de la même police familiale peuvent s'enregistrer pour le portail de clients et l'appli myAquilana. Sont exclues les personnes faisant l'objet d'un mandat pour cause d'incapacité ou d'une curatelle, ainsi que les personnes n'ayant pas atteint l'âge de 14 ans révolus. Par ailleurs, l'utilisation de myAquilana est réservée aux personnes domiciliées en Suisse et ayant téléchargé leur appli en Suisse (l'utilisation au moyen d'une liaison Internet à l'étranger reste pourtant possible). Vous trouverez des informations complémentaires dans les Conditions d'utilisation de myAquilana, dans le cadre du processus d'enregistrement.

🔒 Sécurité et protection des données

La protection des données correspond aux exigences de la loi fédérale sur la protection des données. Vos données sont protégées et stockées exclusivement en Suisse. La connexion est cryptée et chaque opération est sécurisée au moyen du nom d'utilisateur, du mot de passe et du NIP. Pour des raisons de sécurité, aucune donnée n'est enregistrée directement sur l'appareil. Aucune donnée supplémentaire à celles existant déjà dans notre système d'exploitation n'est enregistrée. Des informations techniques comme les messages d'erreur dans le processus d'authentification sont enregistrées et utilisées pour le processus d'amélioration continue.

📄 Mise à disposition électronique de documents

Avec l'utilisation de myAquilana, les documents suivants sont mis à disposition de l'utilisateur exclusivement sous forme électronique:

- décomptes de prestations (y c. rappels de paiement)
- factures de primes (y c. rappels de paiement)
- polices
- attestation fiscale

Les documents établis avant l'enregistrement ne peuvent pas être consultés dans myAquilana. Seuls les documents établis après l'enregistrement sont donc mis à disposition de l'utilisateur dans myAquilana.

📷 Saisir des factures

La fonction principale «Scannage de factures» permet de photographier rapidement, commodément et sûrement des factures avec un téléphone mobile ou une tablette, et de les transférer à Aquilana. À côté de factures de médecin (justificatifs de remboursement), il est également possible de transmettre des factures de dentiste, d'opticien ou de physiothérapie, ainsi que des ordonnances avec la quittance d'une pharmacie ou encore des prescriptions.



Vos factures transmises sous forme scannée ainsi que toutes les mentions d'événements peuvent être consultées aussi bien dans le portail de clients sous «Événements» et «Messages & documents» que sur la page

d'accueil de l'appli myAquilana sous «Vos événements actuels». Dans ce cadre, cela ne joue aucun rôle si la facture a été envoyée à travers le portail de clients ou l'appli; elle est visible sur les deux plates-formes. En cliquant sur «Messages & documents» ou sur l'un des nouveaux événements sous «Événements», vous recevez une liste de tous les événements et pouvez même, si nécessaire, appliquer des filtres aux factures. La même fonction est également disponible dans l'appli myAquilana. Les points suivants doivent être respectés lors du scannage:

- nombre maximum de documents par transmission: 25
 - nombre maximum de transmissions par jour: 25
 - taille maximale de fichier: 10 Mo
- Afin d'obtenir une qualité de scannage optimale et d'éviter des rejets, nous vous prions de tenir compte des points suivants:
- Le document doit être déposé à plat, avec un bon éclairage et un contraste suffisant avec le fond.
 - La distance au document doit être d'au moins 40 cm.
 - Assurez-vous que tout le document se trouve à l'intérieur du cadre affiché.
 - Toutes les pages de l'attestation doivent être scannées séparément.
 - Contrôlez, après le scannage, que l'attestation est bien lisible, que l'ensemble du document est visible et que le nom et le numéro d'assuré sont bien lisibles.
 - À la fin, appuyer sur le bouton Envoyer.

Afin d'accélérer le remboursement des prestations et l'envoi des documents électroniques, les traitements hebdomadaires ont été doublés. De cette manière, nos assurés reçoivent plus rapidement non seulement leur argent, mais aussi leurs documents.

Vous trouverez des informations complémentaires sur myAquilana dans le **dépliant ci-joint** et sur www.aquilana.ch
 ► SERVICE ► myAquilana.

Pour toute question, nous vous prions de vous adresser à notre service clients au +41 56 203 44 44 (lundi-vendredi, 8h00-12h00 et 13h30-16h30) ou de nous contacter par courriel: info@aquilana.ch.

Sondage 2020 auprès des clients Évaluez-nous, s.v.p.

Nos assurés possèdent une précieuse expérience concernant nos prestations, nos produits, la qualité des relations avec la clientèle, l'image de marque et l'entreprise. Afin d'obtenir une vue d'ensemble de la satisfaction des clients et de leurs besoins, et d'améliorer sans cesse nos prestations, nous tenons beaucoup à connaître l'avis de nos clients! Depuis 1999, nous réalisons régulièrement des sondages auprès des clients sous le titre «Évaluez-nous, s.v.p.», la dernière fois au printemps 2018. En mars 2020, Aquilana réalisera pour la douzième fois un tel sondage représentatif. Sur la base des retours des clients, nous évaluons entre autres les possibilités d'optimisation de nos prestations. Ce sondage se fera de nouveau par voie postale et en ligne. Nous accordons une très grande attention à la satisfaction de notre clientèle. Vos avis contribuent considérablement à

l'amélioration continue de nos offres et de nos prestations. Nous allons par conséquent inviter 2'000 assurés pris au hasard à nous faire part de leur avis, de leurs critiques ou de leurs éloges. Si vous recevez un questionnaire dans votre boîte aux lettres ou une invitation à participer au sondage en ligne par courriel, nous vous serions très reconnaissants de prendre les quelques minutes nécessaires

pour nous donner votre avis. Vous serez bien entendu informés des principaux enseignements et résultats de ce sondage.

Comme prix principal, nous tirerons au sort parmi tous les participants au sondage un week-end pour deux personnes à l'hôtel Collinetta***SUPERIOR à Ascona-Moscia.



Bon à savoir

Votre recommandation est récompensée!



Personne n'est mieux placé pour évaluer Aquilana que vous-même! En tant que client/e d'Aquilana, vous connaissez le mieux nos avantages. Nous serions très heureux si vous partagiez vos expériences positives avec vos **amis, proches et connaissances**. Vous soutenez ainsi nos efforts pour une croissance saine. Nous

récompenserons vos recommandations couronnées de succès à travers une prime de reconnaissance. Cela, aux conditions suivantes:

- vous-même êtes déjà assuré auprès d'Aquilana depuis au moins une année
- vous utilisez notre formulaire en ligne pour la transmission des données de contact
- votre recommandation donne lieu à une conclusion d'assurance valable

Les recommandations à des personnes vivant dans le même ménage (p.ex. conjoint/partenaire, enfants) ne donnent droit à aucune récompense. Par ailleurs, cette recommandation entre amis ne s'applique pas aux courtiers professionnels.

Récapitulation pour votre déclaration d'impôts

Comme chaque année, nous envoyons, fin janvier, une récapitulation de vos primes et, le cas échéant, une liste des frais de maladie et d'accident facturés pour l'ensemble des membres de la famille, pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre, une prestation appréciée par de nombreux assurés. Nous sommes très heureux si cette prestation vous facilite la saisie de votre déclaration d'impôts. Veuillez noter que les factures et justificatifs de remboursement traités après le 31 décembre 2019 ne seront pris en compte que dans la récapitulation de l'année 2020. Les clients utilisant myAquilana reçoivent les documents les plus courants, dont l'attestation fiscale, exclusivement sous forme électronique. Nous prions par conséquent nos clients déjà enregistrés pour myAquilana d'imprimer, si nécessaire, cette attestation pour leur déclaration d'impôts.

Assurance de base (AOS/CASAMED)

Assurance de base + 1 assurance complémentaire

Personne individuelle

CHF 50.–

CHF 100.–

Famille avec 2 personnes ou plus

CHF 100.–

CHF 200.–

Pour en savoir plus: www.aquilana.ch ▶ Service ▶ Online-Service ▶ Kunden werben Kunden

Affaires internes

127^e Assemblée générale – nous nous réjouissons de votre participation!

L'Assemblée générale ordinaire de cette année aura lieu le vendredi 15 mai 2020 à 17h00 au Centre de congrès «Trafo», à Baden. Vous trouverez l'ordre du jour sur la carte d'invitation ci-jointe. Notre Rapport de gestion 2019 vous informe de manière détaillée et transparente sur la marche de l'entreprise et sa bonne santé financière. Vous pouvez vous inscrire jusqu'au 14 avril 2020 (délai d'inscription statutaire) et commander le Rapport de gestion au moyen du bulletin-réponse préaffranchi de la carte d'invitation ou en ligne sur www.aquilana.ch.

Bilan des changements d'assurance d'Aquilana

Après 2019, les primes ont une nouvelle fois connu une évolution très modérée, associée à un positionnement en matière de primes encore amélioré dans nos cantons d'origine AG et ZH. Malgré les primes avantageuses, le bilan des changements résulte dans un léger recul du nombre d'assurés. L'effectif d'assurés dans l'assurance de base reste à un niveau élevé de quelque 40'400 assurés au 1^{er} janvier 2020. En raison des nombreux projets réalisés en parallèle, Aquilana a

eu un quatrième trimestre particulièrement chargé. Malgré cela, nous avons pu fournir nos prestations dans les délais stipulés, durant cette période. Nous remercions cordialement nos assurés de longue date de leur fidélité. Parallèlement, nous accueillons quelque 1'000 nouveaux clients et leur souhaitons la bienvenue dans notre communauté d'assurés.

Poursuite de «Gesundheitstipp» sur Radio Argovia

Cette année aussi, Aquilana soutient cette émission d'information très suivie de Radio Argovia (diffusion tous les mardis à 13h40, rediffusion le samedi à 10h40). Cela, en collaboration avec les pharmaciennes et les pharmaciens argoviens. Nous avons ainsi la possibilité d'informer régulièrement dans l'émission «Argovia Kaffi» sur des actualités et des faits intéressants en rapport avec Aquilana.

Werner Stoller,
directeur d'Aquilana
Assurances, interviewé
par Radio Argovia



Nouvelle édition du Règlement de l'assurance facultative d'indemnités journalières LAMal

Le Règlement de l'assurance facultative d'indemnités journalières LAMal (assurance perte de gain) a fait l'objet d'une ultérieure révision, après celle de 2019, en raison de nouvelles exigences de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Dans sa nouvelle édition, valable à partir du 1^{er} avril 2020, le Règlement a connu quelques précisions et modifications. La modification la plus importante concerne l'assurance d'indemnités journalières avec début des prestations à partir du premier jour de maladie, proposée dans trois classes, de CHF 3.– à CHF 5.– par jour. Cette assurance est maintenue pour les assurés actuels, mais il n'est plus possible d'accueillir de nouveaux assurés, dans la mesure où il s'agit d'un effectif fermé à partir du 1^{er} avril 2020. Cela signifie qu'il n'y aura pas de nouveaux contrats d'assurance. Notre offre pour l'assurance individuelle d'indemnités journalières avec des délais d'attente de 30 à 360 jours reste inchangée. L'édition actualisée du Règlement peut être téléchargée sur www.aquilana.ch ► SERVICE ► Bestimmungen & Formulare. Sur demande, nous vous enverrons volontiers un exemplaire imprimé par courrier postal.



Concluez maintenant une assurance vacances et voyage en ligne avant le 31.3.2020 et participez au tirage au sort de bons de voyage attrayants!

Qui part en voyage...

Notre assurance vacances et voyage (FRV) comble des lacunes de couverture dans le monde entier, en cas d'hospitalisation et de mesures de transport et de sauvetage médicalement nécessaires lors d'un séjour à l'étranger. Pensez-y: les prestations de l'assurance de base sont limitées, même en cas de traitements d'urgence. Et selon votre destination, par exemple les États-Unis, le Japon ou d'autres pays hors de l'UE, même les prestations de vos assurances complémentaires sont souvent insuffisantes. Pour des vacances sans effets secondaires, nous vous recommandons également de consulter notre dossier de santé «Reisemedizin» (médecine de voyage) ► www.aquilana.ch ► Gesundheit ► Gesundheitsdossiers.

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Impressum

info – lettre d'information d'Aquilana Assurances
Paraît 4 fois par an, en 4 langues, tirage total 29'200

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden
Tél. +41 56 203 44 44, fax +41 56 203 44 99
www.aquilana.ch