



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Nuovo: portale per i clienti e app myAquilana Semplici, chiari, digitali – i servizi online di Aquilana Assicurazioni

Aquilana Assicurazioni di Baden è un partner corretto e affidabile per tutto quanto riguarda il tema della salute, con oltre 128 anni di esperienza assicurativa di cui beneficiano sotto tutti gli aspetti i nostri assicurati. Circa 40'400 clienti ripongono la loro fiducia in

noi e fanno affidamento su una consulenza e assistenza personalizzate, competenti e affidabili. Per i nostri assicurati residenti in Svizzera, l'esperienza dei clienti nell'epoca della digitalizzazione diventa ora più «smart». Con myAquilana, un'ulteriore prestazione di ser-

vizi, offriamo ai nostri clienti più trasparenza e una specifica esperienza di utente. Con il portale per i clienti e l'app myAquilana, gli utenti hanno in ogni momento un accesso comodo a tutti i servizi, con funzioni convincenti, un chiaro design e un facile utilizzo.

I vostri vantaggi in sintesi

- Inviare comodamente online, tramite il portale per i clienti o con l'app myAquilana, le fatture
- Controllare l'importo residuo della franchigia e della quota parte
- Ricevere i documenti più frequenti in formato non cartaceo e contribuire così alla tutela dell'ambiente
- Gestire i dati personali ed effettuare da soli semplici modifiche della copertura
- Inviare comunicazioni e ricevere avvisi
- Visualizzare la tessera d'assicurazione digitale

Le funzioni più importanti



Fotografare i documenti giustificativi e inviarli



Porre delle domande e ricevere le risposte



Login facilmente attivabile con Face ID/ Touch ID



Gestire i dati personali

Copertura assicurativa con dettagli sulle prestazioni e documenti per tutta la famiglia in un colpo d'occhio



Premi, franchigia e quota parte sempre aggiornati



Tessera d'assicurazione digitale



Possibilità di effettuare da soli semplici modifiche della copertura



Download dell'app myAquilana

L'app myAquilana è disponibile per iOS e Android e può essere scaricata dall'Apple App Store e dal Google Play Store. La compatibilità è garantita per la versione del sistema operativo più recente presente sul mercato e per le due versioni precedenti. Dopo il download vi raccomandiamo di aggiornare regolarmente non solo il vostro smartphone con il più recente sistema operativo, ma di aggiornare sempre anche l'app myAquilana allo stato più recente, per poter beneficiare delle nuove funzionalità e dei miglioramenti apportati di volta in volta.



Accesso al portale per i clienti myAquilana



L'accesso al portale per i clienti può essere effettuato tramite www.aquilana.ch mediante il tasto in alto a destra o direttamente su www.myaquilana.ch. Con il portale per i clienti myAquilana disponete di più funzionalità e avrete sempre i vostri documenti sott'occhio – dalla polizza al conteggio delle prestazioni. Sono supportati tutti i browser web; in caso di utilizzo di Microsoft Internet Explorer vi sono alcune limitazioni nella configurazione. I vostri dati del login sono uguali sia per il portale per i clienti sia per l'app.

➔ Registrazione

In linea di massima, tutti gli assicurati che figurano in una stessa polizza famiglia possono registrarsi per il portale per i clienti e per l'app myAquilana. Sono escluse le persone con un mandato precauzionale o una curatela e le persone che non hanno ancora compiuto i 14 anni d'età. L'utilizzo di myAquilana è inoltre garantito solo per gli assicurati che hanno il loro domicilio in Svizzera e che scaricano l'app in Svizzera (resta comunque garantito l'utilizzo, con un collegamento Internet, anche all'estero). Ulteriori informazioni sono reperibili nelle Condizioni di utilizzo di myAquilana nell'ambito del processo di registrazione.

🔒 Sicurezza e protezione dei dati

La protezione dei dati è conforme a quanto previsto dalla legge svizzera sulla protezione dei dati. I vostri dati sono al sicuro e vengono memorizzati esclusivamente in Svizzera. Il collegamento è criptato e ogni esecuzione di attività commerciale viene messa al sicuro con il nome utente, la password e il PIN. Per motivi di sicurezza nessun dato viene memorizzato direttamente sul dispositivo. Non viene raccolto alcun dato supplementare che non sia già disponibile nel nostro sistema operativo. Le informazioni tecniche quali, per esempio, messaggi d'errore nella procedura del login, vengono protocollate e utilizzate per ottimizzare continuamente il processo di miglioramento.

📄 Invio di documenti in formato elettronico

Con l'utilizzo di myAquilana, i seguenti documenti vengono messi a disposizione dell'utente esclusivamente in formato elettronico:

- conteggi delle prestazioni (incl. richiami di pagamento e solleciti)
- fatture dei premi (incl. richiami di pagamento e solleciti)
- polizze
- estratto per la dichiarazione d'imposta

I documenti generati prima della registrazione non possono essere visionati in myAquilana. All'utente quindi vengono messi a disposizione i documenti generati dopo la registrazione.

📷 Scannerizzare fatture

Con la funzione principale «Scannerizzare la fattura» è possibile fotografare in modo rapido, comodo e sicuro con lo smartphone o il tablet i documenti e inoltrarli ad Aquilana. Oltre alle fatture mediche (giustificativi di rimborso), possono essere inoltrate ad Aquilana anche fatture relative a spese per la cura dei denti, per occhiali e per trattamenti di fisioterapia anziché ricette con visto di quietanza di una farmacia e prescrizioni.



Le fatture scannerizzate e inoltrate, come pure tutte le indicazioni sull'evento possono essere visionate sia nel portale per i clienti myAquilana, sotto «Eventi» e «Messaggi & documenti», sia sulla pagina iniziale dell'app myAquilana sotto «I tuoi eventi attuali». In quest'ambito non ha alcuna importanza se la fattura viene inviata tramite il portale per i

clienti o l'app, perché è visibile in entrambi i siti. Con un click su «Messaggi & documenti» o su uno dei più recenti eventi, nell'area «Eventi» trovate l'elenco di tutti gli eventi e, se necessario, perfino filtrati in base alle fatture. La stessa funzione è disponibile anche nell'app myAquilana. Per la scannerizzazione vanno tenute presenti le seguenti condizioni:

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

Per ottenere una qualità quanto migliore possibile della scannerizzazione ed evitare che degli inoltri vengano respinti, vi preghiamo di tenere conto di queste avvertenze:

- Il documento va posto in posizione piana. Questo in condizioni di luce buone, con un sufficiente contrasto rispetto allo sfondo.
- La distanza dal documento dovrebbe essere almeno di 40 cm.
- Assicuratevi che tutto il documento sia posizionato all'interno della cornice visualizzata.
- Tutte le pagine del documento vanno scannerizzate singolarmente.
- Dopo la scannerizzazione controllate se l'intero documento è visibile e ben leggibile e se il nome e il numero d'assicurato sono chiaramente riconoscibili.
- Infine premere sul pulsante Invia.

Affinché i rimborsi delle prestazioni e l'invio elettronico dei documenti possano essere effettuati ancora più velocemente, sono stati raddoppiati i cicli settimanali di elaborazione. Così i nostri assicurati non ricevono più velocemente solo i soldi a loro dovuti, ma anche i loro documenti.

Troverete ulteriori informazioni in merito a myAquilana nel **flyer allegato** o su www.aquilana.ch ► **SERVICE** ► **myAquilana**.

Se avete delle domande, contattate per favore il nostro Servizio clienti al numero telefonico +41 56 203 44 44 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30) oppure contattateci via e-mail: info@aquilana.ch.

Sondaggio tra i clienti 2020 Valutateci, per favore

I nostri assicurati dispongono di preziose esperienze fatte con le nostre prestazioni di servizio, i nostri prodotti, la qualità dei nostri rapporti con i clienti, l'immagine e l'azienda. Per potere disporre di una visione a 360° sulla soddisfazione dei clienti e sulle loro necessità, il parere dei nostri clienti è per noi molto importante ai fini del miglioramento continuo dei nostri servizi! Dal 1999, al motto di «Valutateci, per favore», conduciamo a intervalli regolari un sondaggio tra i nostri clienti per conoscere il loro parere su Aquilana, l'ultima volta nella primavera del 2018. Nel marzo del 2020, Aquilana condurrà, per la dodicesima volta, un ulteriore sondaggio rappresentativo. Sulla base dei feedback dei clienti verificheremo tra l'altro anche le possibilità di ottimizzazione della qualità delle nostre prestazioni di servizio. Il sondaggio verrà condotto di nuovo per posta e anche per via elettro-

nica. La soddisfazione dei clienti ha per noi un valore posizionale molto elevato. Il vostro giudizio contribuisce in modo determinante al miglioramento continuo delle nostre offerte e prestazioni di servizio. Prossimamente quindi 2'000 assicurati, scelti in base al principio di casualità, saranno invitati a farci pervenire il loro parere, le loro critiche o anche i loro apprezzamenti. Perciò, se doveste trovare nella vostra cassetta postale un questionario o nel vostro account e-mail un invito a partecipare al sondaggio elettronico tra i clienti, vi sa-

remmo particolarmente grati se poteste dedicarci qualche minuto di attenzione. Non mancheremo naturalmente di comunicarvi a tempo debito i più importanti risultati e rilevamenti emersi dal sondaggio.

Tra tutti i partecipanti verrà estratto a sorte quale premio principale un fine settimana per due persone, con mezza pensione, all'Hotel Collinetta***SUPERIOR ad Ascona-Moscia.

2.5 Die Kundenkontakte
Wie beurteilen Sie die Qualität unserer Mitarbeitenden?

- Fachwissen
- Freundlichkeit
- Erreichbarkeit und Wartezeiten
- Bearbeitung des Anliegens
- Eingehen auf Ihre Bedürfnisse
- Lösungsorientiertes Verhalten

2.6 Wie werden Ihre Fragen und Anliegen durch Aquilana behandelt?
(Mehrfachnennungen sind möglich)

- speditiv
- freundlich
- kompetent
- unkompliziert
- desinteressiert
- bürokratisch
- sehr zögerlich
- zögerlich
- unzufrieden
- wenig nett

Buono a sapersi

La vostra raccomandazione ad altri viene ricompensata!



Quali clienti di Aquilana conoscete meglio di tutti i nostri vantaggi, perciò nessuno meglio di voi stessi è in grado di valutare Aquilana! Saremmo lieti se per convinzione condivideste le vostre esperienze positive con i vostri **amici, parenti e conoscenti** raccomandandoci a loro. Sosterreste così i nostri sforzi per una crescita sana. In segno di riconoscimento, ricompenseremo la vostra raccomanda-

zione andata a buon fine con un premio. Questo alle seguenti condizioni:

- voi stessi siete già assicurati presso Aquilana da almeno un anno
- utilizzate per la trasmissione dei dati di contatto il nostro formulario di raccomandazione online
- la stipulazione dell'assicurazione viene definitivamente convalidata

Per raccomandazioni di persone che vivono nella stessa economia domestica (come p. es. coniuge/convivente, figli) non sono previste ricompense. Inoltre, questa promozione «passaparola» non è esplicitamente valida per intermediari professionali.

Quadro riassuntivo per la vostra dichiarazione d'imposta

Come ogni anno a fine gennaio, inviamo un quadro riassuntivo riguardante i vostri premi ed eventualmente anche i costi per malattia e infortunio dell'anno precedente liquidati per voi e i vostri famigliari. Se questi dati per il periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre vi potranno facilitare la compilazione della dichiarazione d'imposta, ne saremo lieti. Tenete presente che le fatture e i giustificativi per il rimborso elaborati dopo il 31 dicembre 2019 possono essere presi in considerazione solo nel quadro riassuntivo per l'anno 2020. Con l'utilizzo di myAquilana i nostri clienti ricevono i loro documenti più frequenti, tra cui l'estratto per la dichiarazione d'imposta, esclusivamente in forma elettronica. Preghiamo perciò i nostri clienti già registrati su myAquilana di stampare, in caso di necessità, il loro quadro riassuntivo per la dichiarazione d'imposta.

	Assicurazione di base (AOMS/CASAMED)	Assicurazione di base + 1 assicurazione complementare
Persona singola	CHF 50.–	CHF 100.–
Famiglia con 2 o più persone	CHF 100.–	CHF 200.–

Maggiori informazioni su www.aquilana.ch ► Service ► Online-Service ► Kunden werben Kunden

Notizie interne

127ª Assemblea generale – la vostra partecipazione ci fa molto piacere!

L'Assemblea generale ordinaria di quest'anno avrà luogo venerdì 15 maggio 2020 alle ore 17.00 al Centro Congressi «Trafo» a Baden. Nella cartolina d'invito è riportato l'ordine del giorno.

Il nostro Rapporto di gestione 2019 vi dà un'ampia serie di dettagliate e trasparenti informazioni sui fatti aziendali e sulla buona situazione finanziaria di Aquilana. La vostra iscrizione, da inoltrare al più tardi entro il 14 aprile 2020 (termine d'iscrizione previsto dagli Statuti), e l'ordinazione del Rapporto di gestione possono essere effettuate mediante il tagliando di risposta, già affrancato, riportato nella cartolina d'invito oppure anche online su www.aquilana.ch.

Bilancio dei cambiamenti Aquilana

Dopo il 2019 anche per l'anno 2020 ha avuto luogo un round tariffario molto moderato, abbinato nuovamente a un miglior posizionamento dei premi nei Cantoni AG e ZH, dove Aquilana è fortemente radicata. Nonostante i premi vantaggiosi, il bilancio dei cambiamenti di cassa per Aquilana ha fatto registrare una lieve regressione dei clienti. Al 1° gennaio 2020, il portafoglio degli assicurati nell'assicurazione di base conta circa 40'400 clienti, un livello comunque elevato. L'attività professionale

quotidiana è stata per Aquilana, soprattutto nel quarto trimestre 2019, particolarmente ad alta intensità a causa di molti lavori progettuali dal decorso parallelo. Ciononostante, anche in questa fase siamo riusciti a svolgere le nostre prestazioni di servizio entro il tempo previsto del ciclo operativo. La fedeltà dei nostri tanti assicurati da molti anni merita il nostro più sentito ringraziamento. Nel contempo salutiamo e diamo un cordiale benvenuto ai circa 1'000 nuovi clienti entrati a far parte della cerchia dei nostri assicurati.

Si continua con «Gesundheitstipp» su Radio Argovia

Anche nell'anno in corso, Aquilana sosterrà questa trasmissione molto apprezzata su Radio Argovia (in onda sempre il martedì alle ore 13.40 con replica il sabato alle 10.40). Questo in collaborazione con le farmacistesse e i farmacisti argoviesi. Abbiamo così la possibilità di riferire periodicamente, anche nell'emissione «Argovia Kaffi», notizie di attualità e interessanti informazioni riguardanti il campo d'attività di Aquilana.

Werner Stoller,
Direttore di Aquilana
Assicurazioni,
nell'intervista su
Radio Argovia



Nuova edizione del Regolamento sull'assicurazione facoltativa d'indennità giornaliera LAMal

Dopo il 2019, il Regolamento sull'assicurazione facoltativa d'indennità giornaliera LAMal (assicurazione perdita di salario) è stato nuovamente rielaborato a seguito dell'introduzione di ulteriori requisiti da parte dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP). Nella sua nuova edizione, valida dal 1° aprile 2020, il Regolamento ha subito modifiche nel contenuto e alcuni aspetti sono stati precisati. La modifica più importante riguarda l'assicurazione facoltativa d'indennità giornaliera con inizio della prestazione a partire dal 1° giorno di malattia, proposta in tre classi da CHF 3.– fino a CHF 5.– al giorno. Quest'assicurazione verrà sì continuata per i precedenti assicurati, ma non sono più possibili nuove stipulazioni perché dal 1° aprile 2020 si tratterà di un portafoglio di assicurati chiuso. Il che significa che non è più possibile aggiungere al portafoglio nuovi contratti d'assicurazione. La nostra offerta per l'assicurazione d'indennità giornaliera individuale con i diversi periodi d'attesa da 30 a 360 giorni resta valida e invariata. L'edizione attualizzata del Regolamento può essere richiamata su www.aquilana.ch
► SERVICE ► Bestimmungen & Formulare.
Su richiesta saremo lieti di inviarvi una copia del documento anche per posta.



Quando uno fa un viaggio...

La nostra assicurazione viaggi e vacanza (FRV) colma in tutto il mondo le lacune di copertura che possono presentarsi durante un soggiorno temporaneo all'estero in caso di ospedalizzazione o di misure di trasporto e salvataggio per cause mediche. Riflettete: le prestazioni dell'assicurazione di base sono limitate anche in caso di trattamenti d'emergenza. E a seconda del Paese in cui si viaggia, per esempio negli USA, in Giappone o in altri Paesi fuori dall'UE, spesso anche le prestazioni delle assicurazioni complementari esistenti sono insufficienti a coprire tutti i costi. Per le vostre vacanze senza «effetti collaterali» vi raccomandiamo di dare un'occhiata al nostro dossier sulla salute «Reisemedizin» (medicina di viaggio) ► www.aquilana.ch ► Gesundheit ► Gesundheitsdossiers.

Stipulate adesso online, prima del 31.3.2020, l'assicurazione viaggi e vacanza e partecipate all'estrazione a sorte di allettanti buoni viaggio!

Sicherheit mit Zukunft.



AQUILANA
VERSICHERUNGEN

Impressum

info – informazioni per i membri di Aquilana Assicurazioni
Pubblicazione 4 volte all'anno in 4 lingue, tiratura totale 29'200

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