



AQUILANA  
VERSICHERUNGEN

## Neu: myAquilana Kundenportal und App Einfach, übersichtlich, digital – die Online-Services von Aquilana Versicherungen

Aquilana Versicherungen aus Baden ist ein fairer Gesundheitspartner mit über 128 Jahren Versicherungserfahrung, die unseren Versicherten in jeder Hinsicht zugutekommt. Rund 40'400 Kunden vertrauen uns und zählen auf eine persönliche, kompetente

und zuverlässige Beratung und Betreuung. Für unsere in der Schweiz wohnhaften Versicherten wird das Kundenerlebnis im Zeitalter der Digitalisierung nun «smarter»: Als weitere Dienstleistung bieten wir unseren Kunden mit myAquilana mehr Transparenz und

ein besseres Nutzererlebnis. Mit myAquilana Kundenportal und App haben die Nutzer sämtliche Services jederzeit bequem zur Hand, dies mit überzeugenden Funktionen, einem klaren Design und einfacher Handhabung.

### Ihre Vorteile auf einen Blick

- Rechnungen bequem über myAquilana Kundenportal oder App online einsenden
- Restfranchise und Restselbstbehalt prüfen
- Häufig ausgestellte Dokumente papierlos erhalten und einen Beitrag zum Schutz der Umwelt leisten
- Persönliche Daten verwalten und einfache Deckungsänderungen selbst vornehmen
- Mitteilungen senden und Benachrichtigungen erhalten
- Versichertenkarte digital anzeigen lassen

### Die wichtigsten Funktionen



Belege fotografieren und einsenden



Fragen stellen und Antworten erhalten



Einfaches Login mit Face ID / Touch ID



Persönliche Daten verwalten

Versicherungsdeckung mit Leistungsdetails und Dokumente für die ganze Familie auf einen Blick



Prämien, Franchise und Selbstbehalt immer aktuell



Digitale Versichertenkarte



Einfache Deckungsänderungen selbst vornehmen



### Download myAquilana App

Die myAquilana App ist für iOS und Android verfügbar und kann im Apple App Store und im Google Play Store heruntergeladen werden. Die Kompatibilität ist für die jeweils neueste auf dem Markt verfügbare Version des Betriebssystems sowie für die beiden Vorgängerversionen gewährleistet. Nach dem Download empfehlen wir Ihnen, nicht nur Ihr Smartphone regelmässig auf die neueste Betriebssystem-Version zu aktualisieren, sondern auch die myAquilana App jeweils auf den aktuellsten Stand zu bringen, um von neuen Funktionen und Verbesserungen profitieren zu können.



## Zugang zum myAquilana Kundenportal

➔ MYAQUILANA

Der Einstieg ins Kundenportal erfolgt auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) über den Button oben rechts oder direkt auf [www.myaquilana.ch](http://www.myaquilana.ch). Mit dem myAquilana Kundenportal erhalten Sie mehr Funktionen und behalten Ihre Unterlagen jederzeit im Blick – von der Police bis zur Leistungsabrechnung. Alle gängigen Webbrowser werden unterstützt; Einschränkungen in der Darstellung gibt es bei Verwendung von Microsoft Internet Explorer. Ihre Login-Daten sind sowohl für das Kundenportal als auch für die App gleich.

### ➔ Registrierung

Grundsätzlich können sich alle Versicherten auf derselben Familienpolice für myAquilana Kundenportal und App registrieren. Ausgeschlossen sind Personen mit einem Vorsorgeauftrag/Beistand und Personen, die noch nicht 14 Jahre alt sind. Des Weiteren wird die Nutzung von myAquilana ausschliesslich Versicherten gewährt, die ihren Wohnsitz in der Schweiz haben und die App in der Schweiz herunterladen (dabei bleibt die Nutzung mit einer Internetverbindung auch im Ausland gewährleistet). Weitere Informationen erhalten Sie in den Nutzungsbedingungen myAquilana im Rahmen des Registrierungsprozesses.

### 🔒 Sicherheit und Datenschutz

Der Datenschutz entspricht den Vorgaben des Schweizer Datenschutzgesetzes. Ihre Daten sind sicher und werden ausschliesslich in der Schweiz gespeichert. Die Verbindung ist verschlüsselt und jede Geschäftsabwicklung wird mit Benutzername, Passwort und PIN gesichert. Aus Sicherheitsgründen werden keine Daten direkt auf dem Gerät gespeichert. Es werden keine zusätzlichen Daten gesammelt, die in unserem Betriebssystem nicht bereits vorhanden sind. Technische Informationen, wie z.B. Fehlermeldungen im Login-Vorgang, werden protokolliert und so für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess genutzt.

### 📄 Elektronische Zustellung von Dokumenten

Mit der Nutzung von myAquilana werden dem Nutzer die folgenden Dokumente aus-

schliesslich in elektronischer Form zur Verfügung gestellt:

- Leistungsabrechnungen (inkl. Zahlungserinnerungen und Mahnungen)
- Prämienrechnungen (inkl. Zahlungserinnerungen und Mahnungen)
- Policen
- Steuernachweis

Die vor der Registrierung erzeugten Dokumente können in myAquilana nicht eingesehen werden. Demnach werden dem Nutzer ab der Registrierung erzeugte Dokumente zur Verfügung gestellt.

### 📄 Rechnungen scannen

Mit der Hauptfunktion «Rechnung scannen» können Dokumente schnell, bequem und sicher mit dem Smartphone oder Tablet fotografiert und an Aquilana übermittelt werden. Nebst Arztrechnungen (Rückforderungsbelege) können auch Rechnungen von Zahn- oder Augenärzten/Optikern und Physiotherapeuten sowie Rezepte mit Quittingsvermerk einer Apotheke und Verordnungen eingereicht werden.



Ihre gescannt eingereichten Rechnungen sowie alle Ereignishinweise können Sie sowohl im myAquilana Kundenportal unter «Ereignisse» sowie «Mitteilungen & Dokumente» als auch auf der Startseite der myAquilana App unter «Ihre aktuellen Ereignisse» einsehen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Rechnung via Kundenportal

oder App eingereicht wird, sie ist an beiden Orten sichtbar. Mit einem Klick auf «Mitteilungen & Dokumente» oder auf eines der neusten Ereignisse unter «Ereignisse» erhalten Sie die Liste mit allen Ereignissen und können bei Bedarf sogar nach Rechnungen filtern. Dieselbe Funktion ist auch in der myAquilana App verfügbar. Folgende Anforderungen sind beim Scannen zu beachten:

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

Um eine möglichst gute Scanqualität zu erreichen und Rückweisungen zu vermeiden, bitten wir, folgende Hinweise zu beachten:

- Das Dokument ist flach hinzulegen, bei guten Lichtverhältnissen mit einem ausreichenden Kontrast zum Hintergrund.
- Der Abstand zum Beleg sollte mindestens 40 cm betragen.
- Stellen Sie sicher, dass sich das gesamte Dokument innerhalb des eingblendeten Rahmens befindet.
- Alle Seiten des Belegs sind einzeln einzuscannen.
- Prüfen Sie nach dem Scannen, ob der Beleg gut lesbar und das ganze Dokument ersichtlich ist und ob Name und Versicherungsnummer klar erkennbar sind.
- Am Schluss einfach auf den Sendebutton drücken.

Damit die Leistungsrückerstattungen und auch der elektronische Dokumentenversand noch schneller abgewickelt werden können, wurden die wöchentlichen Verarbeitungsläufe verdoppelt. So erhalten unsere Versicherten nicht nur ihr Geld noch schneller, sondern auch ihre Dokumente.

Weitere Informationen zu myAquilana finden Sie im **beiliegenden Flyer** und auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) ► **SERVICE** ► **myAquilana**.

Bei Fragen ist unser Kundendienst unter +41 56 203 44 44 gerne für Sie da (Montag–Freitag, 8.00–12.00 und 13.30–16.30 Uhr) oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: [info@aquilana.ch](mailto:info@aquilana.ch).

## Kundenumfrage 2020 Bitte beurteilen Sie uns

Unsere Versicherten verfügen über wertvolle Erfahrungen in Bezug auf die von uns erbrachten Dienstleistungen, unsere Produkte, die Qualität der Kundenbeziehung sowie auf unser Image und das Unternehmen selbst. Um uns einen Rundumblick auf Kundenzufriedenheit und -bedürfnisse zu verschaffen, ist die Meinung unserer Kunden für eine kontinuierliche Verbesserung sehr wichtig! Seit 1999 befragen wir unsere Kunden unter dem Motto «Bitte beurteilen Sie uns» in regelmässigen Abständen nach ihrer Meinung zu Aquilana, letztmals im Frühjahr 2018. Bereits zum zwölften Mal wird Aquilana im März 2020 eine weitere eigene Umfrage durchführen. Aufgrund der Kundenrückmeldungen überprüfen wir unter anderem auch die Optimierungsmöglichkeiten in Bezug auf unsere Dienstleistungsqualität. Die Be-

fragung werden wir wiederum per Post und auch elektronisch durchführen. Die Kundenzufriedenheit hat für uns einen sehr hohen Stellenwert. Ihr Urteil trägt massgeblich dazu bei, unsere Angebote und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern. Daher werden demnächst 2'000 nach dem Zufallsprinzip ausgewählte Versicherte eingeladen, uns ihre Meinung, ihre Kritik oder auch ihr Lob mitzuteilen. Sollten Sie daher in Ihrem Briefkasten einen Fragebogen oder in Ihrem E-Mail-Account eine Einladung zur Teilnah-

me an der elektronischen Kundenumfrage vorfinden, sind wir Ihnen dankbar, wenn Sie uns Ihre Aufmerksamkeit schenken. Selbstverständlich werden wir Ihnen die wichtigsten Erkenntnisse und Resultate nicht vorenthalten.

Allen an der Verlosung Teilnehmenden winkt als Hauptpreis ein Wochenende mit Halbpension für zwei Personen im Hotel Collinetta\*\*\*SUPERIOR in Ascona-Moscia.



## Gut zu wissen

### Ihre Weiterempfehlung wird belohnt!



Als Aquilana-Kundin oder -Kunde kennen Sie unsere Vorzüge am besten, niemand kann Aquilana also besser beurteilen als Sie selbst! Wir freuen uns, wenn Sie aus Überzeugung Ihre positiven Erfahrungen mit Ihren **Freunden, Verwandten und Bekannten** teilen und uns weiterempfehlen. Sie unterstützen damit unsere Bestrebungen für ein gesundes Wachstum.

Gerne belohnen wir Ihre erfolgreiche Empfehlung mit einer Anerkennungsprämie. Dies unter folgenden Voraussetzungen:

- Sie selbst sind bereits seit mindestens einem Jahr bei Aquilana versichert.
- Sie benutzen für die Übermittlung der Kontaktdaten unser Online-Empfehlungsformular.
- Der Versicherungsabschluss kommt gültig zustande.

Für Empfehlungen von Personen, die im gleichen Haushalt leben (wie z.B. Ehe-/Lebenspartner, Kinder) erfolgen keine Honorierungen. Zudem gilt diese Partnerschaftswerbung ausdrücklich nicht für professionelle Vermittler.

## Zusammenstellung für Ihre Steuererklärung

Wie jedes Jahr versenden wir Ende Januar eine Übersicht über Ihre Prämien und allenfalls auch eine Auflistung der für Sie und Ihre Familienangehörigen abgerechneten Krankheits- und Unfallkosten des vergangenen Jahres. Es freut uns, wenn wir Ihnen mit der Aufstellung für den Zeitraum vom 1. Januar bis 31. Dezember das Ausfüllen der Steuererklärung erleichtern können. Bitte beachten Sie, dass die nach dem 31. Dezember 2019 verarbeiteten Rechnungen und Rückforderungsbelege erst in der Zusammenstellung für das Jahr 2020 berücksichtigt werden können. Mit der Nutzung von myAquilana erhalten unsere Kunden die am häufigsten ausgestellten Dokumente, unter anderem auch den Steuerausweis, ausschliesslich in elektronischer Form. Daher bitten wir unsere bereits registrierten myAquilana Kunden, die erwähnte Zusammenstellung für ihre Steuererklärung bei Bedarf auszudrucken.

	Grundversicherung (OKP/CASAMED)	Grundversicherung + 1 Zusatzversicherung
Einzelperson	CHF 50.–	CHF 100.–
Familie mit 2 oder mehr Personen	CHF 100.–	CHF 200.–

Mehr Infos auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) ▶ Service ▶ Online-Service ▶ Kunden werben Kunden

## In eigener Sache

### 127. Generalversammlung – Ihre Teilnahme freut uns!

Die diesjährige ordentliche Generalversammlung findet am Freitag, 15. Mai 2020, um 17 Uhr im Kongresszentrum «Trafo» in Baden statt. Die Traktandenliste entnehmen Sie der beiliegenden Einladungskarte.

Unser Geschäftsbericht 2019 informiert Sie umfassend und transparent über das Unternehmensgeschehen und die gesunde finanzielle Situation von Aquilana. Ihre Anmeldung bis spätestens 14. April 2020 (statutarische Anmeldefrist) und die Bestellung des Geschäftsberichts können Sie mit dem frankierten Antworttalon in der Einladungskarte oder auch online auf [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) vornehmen.

### Wechselbilanz Aquilana

Nach 2019 erfolgte auch für das Jahr 2020 eine sehr moderate Tarifrunde, verbunden wiederum mit einer nochmals besseren Prämienpositionierung in den Stammkantonen AG und ZH. Trotz der vorteilhaften Prämien hat die Wechselbilanz Aquilana einen leichten Kundenrückgang gebracht. Der Versichertenbestand in der Grundversicherung per 1. Januar 2020 beläuft sich jedoch weiterhin auf hohem Niveau bei rund 40'400 Kunden. Der berufliche Alltag vor allem im vierten Quartal 2019 war für Aquilana aufgrund von

vielen parallel laufenden Projekten äusserst arbeitsintensiv. Trotzdem konnten wir unsere Dienstleistungen in der erwähnten Phase zeitnah innerhalb der festgelegten Durchlaufzeit erbringen. Die Treue unserer vielen langjährigen Versicherten verdient unseren herzlichen Dank. Gleichzeitig begrüssen wir rund 1'000 Neukunden und heissen sie im Kreis unserer Versichertengemeinschaft willkommen.

### Weiter mit «Gesundheitstipp» auf Radio Argovia

Aquilana unterstützt auch im laufenden Jahr die beliebte und stark beachtete Sendung «Gesundheitstipp» auf Radio Argovia (Ausstrahlung jeweils am Dienstag, 13.40 Uhr, mit Wiederholung am Samstag, 10.40 Uhr). Dies in Zusammenarbeit mit den Aargauer Apothekerinnen und Apothekern. Dadurch bietet sich uns auch die Möglichkeit, in der Sendung «Argovia Kaffi» periodisch über Aktuelles und Wissenswertes aus dem Wirkungsfeld von Aquilana zu berichten.

Werner Stoller,  
Geschäftsführer von  
Aquilana Versicherungen,  
im Interview auf Radio  
Argovia



### Reglement freiwillige Taggeldversicherung KVG: neue Ausgabe

Das Reglement über die freiwillige Taggeldversicherung KVG (Salärausfallversicherung) wurde nach 2019 erneut überarbeitet, und zwar aufgrund von weiterführenden Forderungen des Bundesamts für Gesundheit (BAG). In seiner aktualisierten Ausgabe, gültig ab 1. April 2020, hat das Reglement präzisierende und inhaltliche Änderungen erfahren. Die wichtigste betrifft die Taggeldversicherung mit Leistungsbeginn ab dem ersten Erkrankungstag, die in drei Klassen von CHF 3.– bis CHF 5.– pro Tag angeboten wurde. Diese Versicherung wird zwar für die bisherigen Versicherten fortgeführt, kann jedoch nicht mehr neu abgeschlossen werden, da es sich ab 1. April 2020 um einen geschlossenen Versichertenbestand handelt. Das bedeutet, dem Bestand werden keine neuen Versicherungsverträge mehr zugeführt. Unser Angebot für die Einzeltaggeld-Versicherung mit den unterschiedlichen Wartezeiten von 30 bis 360 Tagen bleibt unverändert bestehen. Die aktualisierte Ausgabe des Reglements kann unter [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) ► SERVICE ► Bestimmungen & Formulare abgerufen werden. Gerne senden wir Ihnen das Dokument auf Wunsch auch per Post zu.



### Wenn einer eine Reise tut ...

Unsere Ferien- und Reiseversicherung (FRV) schliesst weltweit Deckungslücken, die bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt im Fall einer Hospitalisation und bei medizinisch bedingten Transport- und Rettungsmassnahmen auftreten. Denken Sie daran: Die Leistungen aus der Grundversicherung sind selbst bei notfallmässigen Behandlungen begrenzt. Und je nach Reisegebiet, wie z. B. die USA, Japan und andere Länder ausserhalb der EU, reichen oftmals auch die Leistungen aus bestehenden Zusatzversicherungen nur beschränkt aus. Für Ferien ohne Nebenwirkungen empfehlen wir Ihnen zudem, einen Blick auf unser Gesundheitsdossier «Reisemedizin» zu werfen ► [www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch) ► Gesundheit ► Gesundheitsdossiers.

Jetzt Ferien-/Reiseversicherung vor dem 31.3.2020 online abschliessen und an der Verlosung attraktiver Reisegutscheine teilnehmen!

**Sicherheit mit Zukunft.**



**AQUILANA  
VERSICHERUNGEN**

#### Impressum

info – Mitgliederinformation von Aquilana Versicherungen  
Erscheint 4-mal jährlich, 4-sprachig, Auflage total 29'200

Bruggerstrasse 46, CH-5401 Baden  
Tel. +41 56 203 44 44, Fax +41 56 203 44 99  
[www.aquilana.ch](http://www.aquilana.ch)