

Welkom bij de veelgestelde vragen over de MyENNIA App. Hieronder vindt u per onderwerp antwoord op de meest gestelde vragen. Staat uw vraag er niet tussen? Neem dan gerust contact op met onze klantenservice.

Algemeen

1. Wat is de MyENNIA App?

De MyENNIA App is de mobiele applicatie van ENNIA waarmee u uw verzekeringszaken eenvoudig zelf regelt. U kunt onder meer uw polissen raadplegen, facturen bekijken en betalen, schades melden en volgen, uw persoonlijke gegevens beheren, nieuwe verzekeringen ontdekken en uw premie berekenen. Kortom, zoals onze slogan luidt: alles in eigen hand.

2. Is de MyENNIA App veilig?

Ja. Uw gegevens worden beschermd met moderne tweefactorbeveiliging. Daarom is het gebruik van een authenticator verplicht: elke keer dat u inlogt, vult u een authenticatiecode in als extra beveiliging.

3. In welke talen is de app beschikbaar?

De MyENNIA App is momenteel alleen in het Engels beschikbaar. Een Nederlandse versie is in ontwikkeling. Andere talen, zoals Spaans en Papiaments, staan voorlopig niet op de planning.

Downloaden en installeren

4. Hoe download ik de MyENNIA App?

De app is gratis beschikbaar in de Apple App Store (iOS) en de Google Play Store (Android).

5. Hoe weet ik of de app up-to-date is?

Controleer in de App Store of Google Play Store of er een update beschikbaar is. Wij raden u aan automatische updates in te schakelen, zodat u altijd de nieuwste versie gebruikt.

6. Wat moet ik doen als ik een nieuwe telefoon heb?

Download zowel de MyENNIA App als uw authenticator-app opnieuw uit de App Store of Google Play Store en log met uw bestaande gegevens op beide in. U logt vervolgens gewoon in op de MyENNIA App en haalt bij de authenticatiestap de code op uit uw authenticator-app.

Registratie, inloggen en authenticatie

7. Ik krijg een foutmelding bij het inloggen. Wat kan ik doen?

- Controleer of u hetzelfde e-mailadres gebruikt als waarmee u zich hebt geregistreerd.
- Controleer of uw wachtwoord correct is.
- Lukt het nog niet? Kies dan voor "Forgot Password" en volg de instructies, of neem contact op met onze klantenservice.

8. Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat nu?

Tik op "Forgot Password" op het inlogscherf en volg de instructies om een nieuw wachtwoord aan te maken.

9. Ik krijg een foutmelding bij de authenticatie. Wat kan ik doen?

Controleer of u de code uit uw authenticator-app binnen de aangegeven tijd in de MyENNIA App hebt geplakt. Gebruikt u de authenticator-app voor meerdere portalen? Controleer dan of u de juiste code hebt gekozen. Lukt het nog niet? Neem contact op met onze klantenservice, dan bekijken wij uw specifieke foutmelding samen met u.

10. Ik heb geen OTP (eenmalige code) ontvangen. Wat kan ik doen?

Bevindt u zich in het buitenland, dan kan het even duren voordat de sms binnenkomt. U kunt ook op "Resend OTP" tikken om de code opnieuw aan te vragen. De OTP kan momenteel alleen per sms worden verzonden. Gebruikt u een Nederlands telefoonnummer, dan ontvangt u momenteel geen OTP; neem in dat geval contact op met onze klantenservice.

11. Ik krijg een sms met een code van het nummer +599 9 510 9271. Kan ik die vertrouwen?

Ja. Wanneer u voor het eerst inlogt, ontvangt u een eenmalige code (OTP) van ENNIA. Onze merknaam wordt nog niet weergegeven, maar een sms met een code afkomstig van +599 9 510 9271 is van ENNIA.

12. Kan ik met Face ID of vingerafdruk inloggen?

Nog niet. Deze functie is momenteel niet beschikbaar.

13. Waarom kan ik mij niet registreren met een polis uit Aruba?

Vanwege de scheiding tussen de Curaçaose en de Arubaanse ENNIA-maatschappij is de app momenteel niet beschikbaar voor klanten met een Arubaanse polis. Hebt u ook een polis uit Curaçao, Bonaire of Sint Maarten, dan kunt u zich met die polis registreren en krijgt u inzage in al uw ENNIA-polissen.

Polissen en verzekeringen

14. Welke verzekeringen kan ik in de app bekijken?

U kunt alle verzekeringen bekijken die aan uw account zijn gekoppeld, zoals autoverzekeringen, woonverzekeringen, reisverzekeringen en meer. Alleen uw pensioen en hypotheek kunt u op dit moment nog niet inzien.

15. Waarom zie ik niet al mijn verzekeringen?

Nieuwe verzekeringen worden pas de volgende dag zichtbaar; het duurt één nacht voordat ze in de app verschijnen. Daarnaast ziet u alleen polissen waarvan u de verzekeringnemer bent. Bent u bijvoorbeeld premiebetaler of verzekerde, maar niet de verzekeringnemer, dan hebt u momenteel nog geen inzage in die polis via de app. Is uw verzekering niet nieuw en bent u wél de verzekeringnemer, maar mist u nog steeds een polis? Neem dan contact op met onze klantenservice, dan controleren wij dit voor u.

16. Ik ben ingelogd, maar zie geen van de polissen die ik voorheen wel kon zien.

Dit kan gebeuren nadat u onlangs een verzoek hebt gedaan om uw naam of e-mailadres te wijzigen. Wij zijn op de hoogte van deze fout en werken eraan. Neem contact op met ENNIA, dan zoeken wij dit voor u uit.

17. Waarom hebben verzekerden en premiebetalers geen inzage in hun polis?

ENNIA hanteert momenteel het beleid dat alleen de verzekeringnemer inzage heeft in een polis via de MyENNIA App. Ook als u de verzekerde of premiebetaler bent, is inzage via de app op dit moment nog niet mogelijk. Wij zijn ons bewust van deze behoefte en werken aan een oplossing.

18. Kan ik meerdere accounts inzage geven in mijn polissen?

Momenteel heeft alleen de verzekeringnemer inzage in de polis via de MyENNIA App. Het is nog niet mogelijk om meerdere verzekeringnemers aan één polis te koppelen, waardoor u een ander account geen inzage kunt geven. Wij zijn ons bewust van deze behoefte en werken aan een oplossing.

19. Waarom zijn niet al mijn voorwaarden beschikbaar?

Wij zijn bezig alle voorwaarden te herzien, te optimaliseren en te digitaliseren in onze nieuwe huisstijl. Daardoor zijn nog niet alle voorwaarden beschikbaar in de MyENNIA App. Wij werken hieraan.

20. Op mijn korte reisverzekering staat een "Renewal date", terwijl ik wil dat de polis op die datum eindigt.

Deze fout is bij ons bekend. Uw verzekering eindigt wel degelijk op die datum; alleen de weergave klopt tijdelijk nog niet.

21. Mijn korte reisverzekering staat op "NOT ACTIVE" terwijl ik op vakantie ben.

Wij zijn op de hoogte van deze weergavefout en werken eraan. Maakt u zich geen zorgen: uw polis is actief.

Persoonlijke gegevens

22. Hoe wijzig ik mijn persoonlijke gegevens?

Tik op uw profielfoto of ga naar de instellingen via het tandwielicoon rechtsonder en kies vervolgens "My Profile". Op de pagina My Profile ziet u alle gegevens die ENNIA van u heeft. Wilt u iets aanpassen, tik dan op de oranje knop "Update My Profile" onderaan en pas de gegevens die nodig zijn aan. Wijzigingen worden niet direct verwerkt; voor bepaalde wijzigingen kan aanvullende controle nodig zijn. Wij streven ernaar wijzigingen binnen twee werkdagen te verwerken.

Facturen en betalingen

23. Kan ik mijn factuur via de app betalen?

Ja. Openstaande facturen kunt u veilig via de app betalen met Sentoo. Houd er rekening mee dat Sentoo nog niet met alle banken samenwerkt.

24. Ik heb betaald, maar mijn factuur staat nog op "NOT PAID".

Betalingen via de app verlopen via Sentoo en worden direct verwerkt. Hebt u daarentegen een overboeking gedaan, dan kan het vijf tot tien werkdagen duren voordat de betaling in de app zichtbaar is. Staat uw factuur daarna nog steeds op "NOT PAID"? Neem dan contact op met onze klantenservice, dan controleren wij dit voor u.

25. Ik kan mijn factuur niet zien.

ENNIA kent meerdere soorten facturen. Momenteel zijn alleen prolongatiefacturen (renewal invoices) in de app zichtbaar; dit zijn de facturen die u automatisch ontvangt wanneer uw verzekering wordt verlengd. Controleer daarnaast of de betreffende polis niet via een andere tussenpersoon dan ENNIA loopt. Is dat het geval, dan ziet u die facturen niet in de app, ook niet als het om een prolongatiefactuur gaat, en kunt u hiervoor bij uw tussenpersoon terecht. Geldt geen van beide situaties? Neem dan contact op met ENNIA, dan zoeken wij het voor u uit.

26. Ik heb een deel van mijn polis betaald, maar mijn "Outstanding amount" is nog hetzelfde.

Hebt u via uw bank een overboeking naar ENNIA gedaan, dan kan het tot tien werkdagen duren voordat deze is verwerkt en in de app zichtbaar is. De app hoort na verwerking het bedrag te tonen dat nog openstaat op uw factuur. Ziet u na tien werkdagen nog steeds geen wijziging? Neem dan contact op met onze klantenservice, dan zoeken wij dit voor u uit.

27. Waarom hebben sommige facturen wel een "Pay online"-knop en andere niet?

Levenpolissen beschikken momenteel niet over een "Pay online"-knop. Daarnaast vervalt de Sentoo-link, en daarmee de "Pay online"-knop, zodra een factuur langer dan drie maanden openstaat. Er zijn dus verschillende redenen waarom een factuur in de app zichtbaar kan zijn zonder "Pay online"-knop.

28. Als ik al mijn kortingen (Bonus malus) en mijn basispremie (Basic premium) optel, klopt mijn premie (Premium) niet. Wat is hier aan de hand?

Naast de bonus-malus kunnen er nog andere kortingen op uw polis van toepassing zijn waarmee de basispremie (Basic premium) geen rekening houdt. Daardoor kan het totaal afwijken van wat u verwacht. Wij begrijpen dat dit verwarrend is en werken aan een oplossing.

Schade en claims

29. Hoe meld ik een schade?

Zodra u de app opent, kunt u direct op de oranje knop "Submit a claim" onderaan tikken; u vult dan een uitgebreider formulier in. U kunt ook eerst inloggen en naar "Claims" gaan, waar u onderaan in het midden op "Submit a claim" tikt. Kies de polis waarvoor u een schade wilt melden. U wordt vervolgens naar het juiste formulier geleid, waar u aan de hand van gerichte vragen uw schade meldt en zo nodig foto's en documenten kan toevoegen.

30. Kan ik de status van mijn schade volgen?

In de app kunt u de actuele status van uw schade nog niet volgen. U kunt wel zien of een schade is afgehandeld aan de hand van de badge: "IN PROCESS" betekent dat de schade nog in behandeling is en "PROCESSED" dat deze is afgehandeld.

Meldingen en notificaties

31. Ontvang ik notificaties via de MyENNIA App?

Nee. In de app kunt u momenteel nog geen notificaties ontvangen.
Toestemmingen en privacy

32. Waarom vraagt de app toestemming voor de camera?

De camera wordt gebruikt om foto's van documenten of schades te maken en te uploaden.

33. Waarom vraagt de app toegang tot mijn foto's?

Zo kunt u bestaande foto's of documenten toevoegen aan een schademelding of informatieverzoek.

Technische problemen

34. De app werkt langzaam of loopt vast.

Probeer het volgende:

- Controleer uw internetverbinding.
- Sluit de app volledig af en open deze opnieuw.
- Werk de app bij naar de nieuwste versie.
- Start uw telefoon opnieuw op.

Blijft het probleem bestaan? Neem dan contact op met onze klantenservice.

35. Ik krijg plotseling een foutmelding. Wat moet ik doen?

Noteer indien mogelijk de foutmelding of maak een screenshot en neem contact op met onze klantenservice. Zo kunnen wij u sneller helpen.

36. Ik zie een blanco scherm.

Sluit de app volledig af en open deze opnieuw. Controleer ook of u de nieuwste versie van de app gebruikt.

37. Wat betekenen de cijfers achter Policies, Invoices en Claims?

Nadat u bent ingelogd, ziet u op de hoofdpagina van de app de onderdelen Policies, Invoices en Claims, elk met een cijfer ernaast. Deze cijfers betekenen het volgende:

- Het cijfer achter Policies toont het aantal actieve ("ACTIVE") polissen.
- Het cijfer achter Invoices toont het aantal onbetaalde ("NOT PAID") facturen.
- Het cijfer achter Claims toont het aantal claims dat in behandeling ("IN PROCESS") is.

Account en apparaten

38. Kan ik meerdere apparaten gebruiken?

Ja. U kunt met hetzelfde account op meerdere apparaten inloggen.

39. Werkt de app ook in het buitenland?

Ja, zolang u over een internetverbinding beschikt.

40. Kan ik mijn account verwijderen?

Ja, maar dit is momenteel nog niet mogelijk in de app. Neem hiervoor contact op met de klantenservice. Wij informeren u dan over de gevolgen, zodat u een weloverwogen keuze kunt maken.

Contact en ondersteuning

41. Met wie kan ik contact opnemen als ik hulp nodig heb?

U kunt contact opnemen met de klantenservice van ENNIA via:

- Chat / WhatsApp: +5999 4343800
- Telefoon: +5999 4343800
- E-mail: curacao@ennia.com
- Een bezoek aan een ENNIA-kantoor: bekijk onze locatie op ennia.com

Tips voor een optimale ervaring

- Gebruik altijd de nieuwste versie van de app.
- Schakel automatische updates in.
- Gebruik een sterk wachtwoord.
- Houd uw contactgegevens actueel.

Nog steeds hulp nodig?

Onze medewerkers helpen u graag verder. Neem contact op met de ENNIA Klantenservice of bezoek een van onze kantoren.