

## **Elämänturvasovellus – kysymyksiä ja vastauksia**

### **Miksi sovellus lopetettiin?**

Keskitämme digitaalisten palveluiden uudistumista esimerkiksi lähitapiola.fi-sivustoon ja parannamme jatkuvasti henkilöasiakkaidemme verkkopalveluita. Kaikki Elämänturvasovelluksen palvelut löytyvät kattavasti verkkosivuiltamme ja verkkopalvelustamme.

Elämänturvayhtiönä meille on tärkeää panostaa henkilökohtaisen ja paikallisen palvelun lisäksi digitaalisiin palveluihin ja helpottaa asiakkaidemme elämänturvan hoitamista.

### **Olen menossa matkalle, ja minulla ei ole matkavakuutuskorttia kuin sovelluksessa – miten toimin?**

Saat todistuksen matkaa varten kirjautumalla henkilöasiakkaan verkkopalveluun.

Todistuksen voit ladata puhelimeesi ja se on sinulla tallessa myös silloin kun verkkoyhteyttä ei ole. Muistathan matkalle lähtiessäsi tallentaa puhelimeesi myös Matkahätäpalvelun numeron +358 800 0 4531, josta saat hätätilanteessa (24 h) apua ja neuvoja suomeksi.

### **Mitä tapahtuu kaikille sovelluksessa oleville palveluille?**

Jatkossa kaikki sovelluksen palvelut löytyvät kattavasti verkkosivuiltamme ja verkkopalvelusta, jonka toiminnot olemme laajentaneet kaikille asiakkaillemme.

### **Miten pääsen kirjautumaan verkkopalveluun?**

Verkkopalveluun pääset kirjautumaan osoitteesta:

<https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/asioi-verkossa/kirjautu-verkkoon>.

Verkkopalvelussa näet esimerkiksi omat vakuutuksesi ja niiden laskut, jotka myös maksat helposti. Voit tehdä muutoksia vakuutusturvaasi tai lähettää viestin asiantuntijallemme.

### **Lopetetaanko myös TerveysHelppi ja LemmikkiHelppi?**

TerveysHelppi ja LemmikkiHelppi jatkavat toimintaansa kuten ennenkin.

### **Miten käytän nyt LemmikkiHelppi-palvelua?**

Aloita chat-keskustelu eläinlääkärin kanssa ja saat pian avun lemmikkisi terveyshuoliin. Palvelu toimii sekä sovelluksena että selaimella.

LemmikkiHelppi palvelee sinua joka päivä klo 7–23 ilman erillistä ajanvarausta. Olitpa sitten matkalla tai harrastamassa lemmikkisi kanssa, on etäeläinlääkäri aina mukanasasi.

Lisätietoja: <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/elaimet/lemmikkihelppi>

### **Miten käytän TerveysHelppi-palvelua?**

Kun tapaturma tai sairaus yllättää, ota yhteyttä TerveysHelppiin. Sairaanhoidajat ja lääkärit auttavat sinua joka päivä klo 7–23 verkossa ja TerveysHelppi-sovelluksessa.

Avaa TerveysHelppi selaimellasi osoitteessa [terveyshelppi.lahitapiola.fi](https://terveyshelppi.lahitapiola.fi) tai lataa ilmainen TerveysHelppi-sovellus App Storesta tai Google Play Storesta.

Lisätietoja: <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/vakuutukset-ja-elake/terveyshelppi>

### **Miten saan käyttööni paperittoman palvelun?**

1. Kirjaudu verkkopalveluun omilla pankkitunnuksillasi.
2. Ota paperiton palvelu käyttöösi klikkaamalla omaa nimeäsi ja sen jälkeen Suostumukset.
3. Tarkista, että sähköpostiosoitteesi ja puhelinnumerosi ovat ajan tasalla.

Lisätietoja: <https://www.lahitapiola.fi/henkilo/asiakaspalvelu/asioi-verkossa/paperittoman-palvelun-periaatteet>

### **Toimivatko LähiTapiolan palvelut edelleen älypuhelimellani ja tabletillani?**

Kyllä, sekä verkkosivumme että verkkopalvelumme on toteutettu siten, että niitä on helppo käyttää mobiililaitteilla. Voit myös helposti lisätä oikopolun niihin mobiililaitteesi kotivalikkoon.