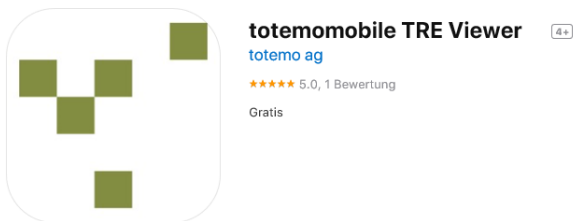
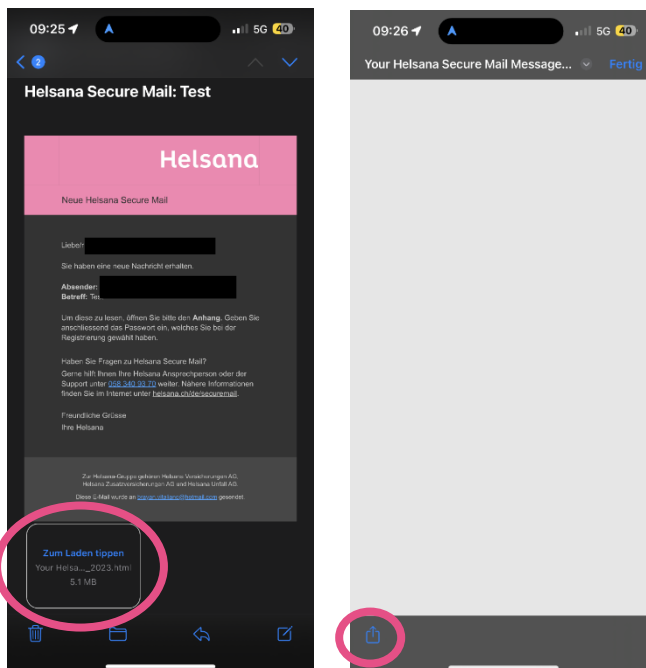


Auf meinem iPhone / iPad kann ich das Helsana Secure Mail nicht öffnen – was tun?

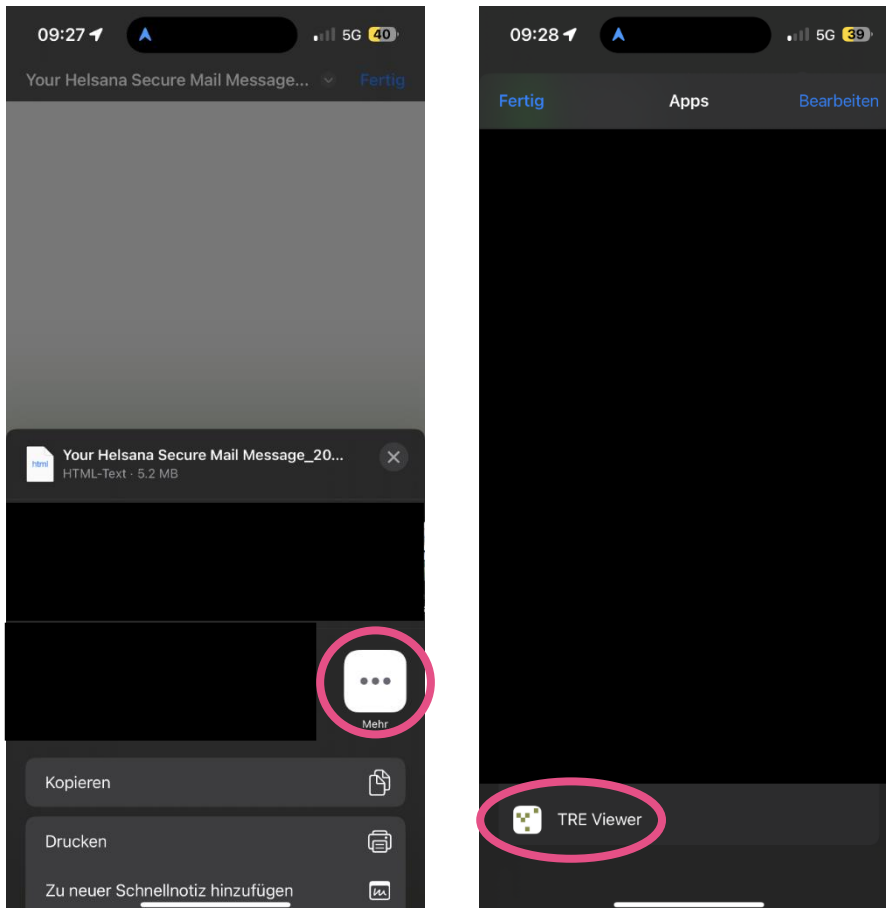
1. Laden Sie die App «totemomobile TRE Viewer» im App Store herunter.



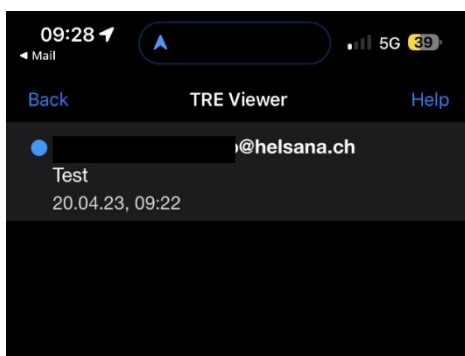
2. Klicken Sie nach dem Download der App auf den Anhang der bereits erhaltenen E-Mail, danach auf .



3. Dort klicken Sie auf «Mehr» und anschliessend wählen Sie die TRE Viewer App aus.



4. Die TRE Viewer App wird automatisch geöffnet und die Betreffzeile der Nachricht sowie der Absender sind sichtbar.



5. Sobald Sie auf die verschlüsselte Nachricht klicken, erscheint die Login-Seite und Sie werden aufgefordert Ihr Passwort einzugeben. Nach der erfolgreichen Eingabe erscheint der Inhalt der verschlüsselten Nachricht.

The screenshot shows a mobile application interface for a locked email. At the top, the status bar displays the time 09:28, a signal strength indicator, 5G connectivity, and a battery level of 39%. Below the status bar, a navigation bar contains a 'Mail' icon, a search bar, and 'Back', 'TRE Viewer', and 'Help' options. The main content area features the 'Helsana' logo in maroon. A white box with maroon text reads: 'Bitte geben Sie Ihre Zugangsdaten ein, um Zugriff auf die verschlüsselte Nachricht zu erhalten!'. Below this, there is a 'Passwort' label, a 'Passwort vergessen?' link, and a text input field containing the placeholder 'Password'. A maroon button with the text 'Öffnen' is positioned below the input field. At the bottom of the screen, the text 'Helsana Secure Mail - Sichere E-Mail-Kommunikation' is visible.