

Kundenportal «Meine Agrisano»

Häufig gestellte Fragen und die dazugehörigen Antworten

Registrieren/Anmelden

Kann ich mich im Kundenportal auch ohne Mobilnummer registrieren?

Nein, um sich zu registrieren und anzumelden wird ein Mobiltelefon benötigt.

Ich bin nicht versichert, möchte aber meine Kinder registrieren. Wie gehe ich vor?

Kinder sind immer mit einer Person verknüpft, die bei uns als Empfänger der Prämienrechnungen respektive der Abrechnungen hinterlegt ist. Diese Person hat automatisch eine Versichertennummer. Mit dieser registriert sie sich bei «Meine Agrisano». Die Kinder können während dem Registrierungsprozess oder später unter der Rubrik «Meine Daten» dem Portalkonto hinzugefügt werden. Die Versichertennummer ist auf der Leistungsabrechnung und künftig auch auf der Prämienrechnung neben dem Datum zu finden.

Wozu benötige ich den Sicherheitscode?

Der Sicherheitscode ist Teil des Anmeldeprozesses und wird Ihnen auf Ihre, im Portal hinterlegte, Mobilnummer gesendet. Dieser Vorgang dient dem Schutz Ihrer Daten.

Ich habe meine Portal-ID nicht erhalten oder finde sie nicht mehr. Was kann ich tun?

Die Portal-ID senden wir Ihnen nach der Registrierung mit der physischen Post an die uns bekannte Adresse. Dies kann ein paar Tage dauern. Sind Sie erst kürzlich umgezogen und/oder haben Sie vergessen, uns Ihre Adressänderung bekannt zu geben? Dann melden Sie sich bitte bei Ihrer Regionalstelle.

Wenn Sie die Portal-ID erhalten haben, diese aber nicht mehr finden, klicken Sie auf der Anmeldeseite von «Meine Agrisano» auf «Portal-ID vergessen» und folgen Sie den Anweisungen.

Was kann ich tun, wenn ich eine neue Mobilnummer habe und mich nicht mehr anmelden kann?

Auf der Anmeldeseite finden Sie den Link «Login-Mobilnummer geändert». Dieser führt zum Onlineformular, mit dem Sie die Änderung Ihrer Mobilnummer beantragen können.

Vollmachten

Warum muss mein Partner/meine Partnerin eine Vollmacht ausfüllen?

Mit dem Portalzugriff erhält man rückwirkend Zugang zu besonders schützenswerten Personendaten wie Gesundheitsangaben oder Informationen über Krankheiten und Unfälle. Zudem können über das Kundenportal Vertragsänderungen beantragt werden. Aus diesen Gründen verlangen wir bei volljährigen Personen eine Vollmacht.

Was passiert zum Zeitpunkt der Volljährigkeit einer Person, die ich in meinem Konto verwalte?

Wird eine Person in Ihrem Portalkonto volljährig, wird sie automatisch aus Ihrem Konto entfernt. Die volljährige Person erhält ein Schreiben inklusive Vollmachtsformular, falls sie jemanden bevollmächtigen will.

Dokumente

Weshalb sehe ich die Leistungsabrechnung meines Partners/meiner Partnerin respektive meiner volljährigen Kinder, obwohl sie keine Vollmacht unterzeichnet haben?

Wenn Sie bei uns als Prämienzahler vermerkt sind, erhalten Sie die Prämien- und Leistungsabrechnungen für alle Familienmitglieder.

Wo sind meine Dokumente abgelegt?

Ihre neuesten Dokumente finden Sie unter dem Menü «Übersicht». Alle Ihre Dokumente sind unter dem Menü «Postfach» aufgeführt.

Warum werden nicht alle Dokumente auf dem Portal angezeigt?

Im Portal werden Ihnen ausgewählte, durch die Agrisano bestimmte, Dokumente in elektronischer Form rückwirkend ab 01.10.2020 bereitgestellt. Ausgenommen sind Dokumente, die aus rechtlichen, technischen oder anderen Gründen weiterhin postalisch versendet werden.

Ich finde keine Steuerbescheinigung – weshalb?

Da nicht jede Person eine Steuerbescheinigung benötigt, stellen wir diese auf Wunsch aus. Sollten Sie in Ihrem Portalkonto unter der Rubrik «Postfach/Steuerbescheinigungen» kein Dokument vorfinden, können Sie eine Steuerbescheinigung beantragen. Gehen Sie dafür zu «Services». Im Bereich «Diverses» finden Sie die «Allgemeine Anfrage». Füllen Sie das Formular aus, und wir werden Ihnen künftig eine Steuerbescheinigung zukommen lassen.

Weshalb sehe ich keine Rechnungen im Portal?

Wenn Sie nicht der Prämienzahler sind, erhalten Sie weder Prämien- noch Leistungsabrechnungen.

Ich habe ein Dokument/Formular eingeschickt und sehe es nicht unter «Postfach» – weshalb?

Unter dem Menü «Postfach» sind Dokumente sichtbar, die wir Ihnen zustellen. Dateien, die Sie uns zukommen lassen, werden nicht im Portal gespeichert.

Mein Konto/Meine Daten

Warum habe ich gegebenenfalls unter «Mein Konto» eine andere E-Mail-Adresse und/oder eine andere Mobilnummer als unter «meine Daten»?

Die E-Mail-Adresse und die Mobilnummer unter «Mein Konto» haben Sie uns bei Ihrer Registrierung bekannt gegeben. Diese Daten benötigen wir für den Anmeldeprozess. Unter «Meine Daten» geben Sie uns bekannt, wie wir Sie kontaktieren können. Aus rechtlichen Gründen dürfen wir Sie nur über die Angaben unter «Meine Daten» kontaktieren.

Wie kann ich eine weitere Person meinem Portalkonto hinzufügen?

Das können Sie direkt während dem Registrierungsprozess oder zu einem späteren Zeitpunkt unter «Meine Daten» oder «Mein Konto» mit dem Link «Person zu Konto hinzufügen». Falls es sich um eine volljährige Person handelt, wird die Agrisano der versicherten Person eine Vollmachtserklärung zur Unterzeichnung senden.

Diverses

Kann ich meine Dokumente weiterhin per Post erhalten?

Ja, unter der Rubrik «Meine Daten» kann unter «weitere Daten» der Postversand beantragt werden. Um wertvolle Ressourcen zu sparen, ist diese Einstellung standardmässig auf «kein Postversand» eingestellt.

Gibt es auch eine Agrisano App?

Nein, zurzeit besteht keine App.

Was bedeuten Franchise und Selbstbehalt?

Die Versicherten müssen sich an den Kosten der erbrachten Leistungen beteiligen. Diese Beteiligung besteht aus einem jährlichen fixen Betrag (Franchise) und 10 % der diese Franchise übersteigenden Kosten (Selbstbehalt).

Die ordentliche Franchise beträgt CHF 300.- je Kalenderjahr und der jährliche Höchstbetrag des Selbstbehaltes CHF 700.- für Erwachsene. Somit ergibt sich für eine versicherte Person mit einer Jahresfranchise von CHF 300.- eine maximale Kostenbeteiligung von CHF 1000.- pro Kalenderjahr. Kinder bis zum vollendeten 18. Altersjahr bezahlen keine Franchise, der Selbstbehalt beträgt maximal CHF 350.-. Die Franchise kann jedoch freiwillig erhöht werden.

Quelle: BAG, Antworten auf häufig gestellte Fragen zur Kostenbeteiligung

Links zu weiterführenden Informationen:

Wahlfranchisen

Kostenbeteiligung

Spartipps