

Portail client «Mon Agrisano»

Questions fréquentes et les réponses correspondantes

Inscription/Connexion

Puis-je m'inscrire au portail client sans numéro de portable?

Non, un numéro de portable est nécessaire pour s'inscrire et pour se connecter.

Je ne suis pas assuré-e mais souhaiterais inscrire mes enfants. Comment dois-je procéder?

Les enfants sont toujours associés à une personne qui est enregistrée chez nous comme destinataire des factures de primes ou des décomptes et qui a automatiquement un numéro d'assuré lui permettant de s'inscrire sur «Mon Agrisano». Ils peuvent être ajoutés au compte du portail au cours du processus d'inscription ou plus tard sous la rubrique «Mes données». Le numéro d'assuré figure sur le décompte de prestations et, à l'avenir, il figurera aussi sur la facture de primes, à côté de la date.

Pourquoi le code de sécurité est-il nécessaire?

Le code de sécurité est un élément du processus de connexion et est envoyé au numéro de portable que vous avez indiqué sur le portail. Ce processus vise à protéger vos données.

Je n'ai pas reçu mon ID du portail ou l'ai égaré. Que faire?

Après votre inscription, nous vous enverrons votre ID du portail par voie postale à l'adresse que vous nous avez indiquée. Cela peut prendre quelques jours. Avez-vous déménagé il y a peu et/ou avez-vous oublié de nous communiquer votre nouvelle adresse? Dans ce cas, prière de contacter votre bureau régional.

Si vous avez reçu votre ID du portail mais que vous l'avez égaré, ouvrez la page d'accueil de «Mon Agrisano» et cliquez sur «ID du portail oublié», puis suivez les instructions.

Comment procéder si je dispose d'un nouveau numéro de portable et si je ne peux plus me connecter?

Sur la page d'accueil, vous trouverez le lien «Numéro de portable pour la connexion modifié». Celui-ci vous permet d'accéder au formulaire en ligne prévu pour demander la modification de votre numéro de portable.

Procurations

Pourquoi mon/ma conjoint(e) doit-il/elle remplir une procuration?

Le portail donne un accès rétroactif à des données personnelles sensibles, telles que des indications relatives à la santé ou des informations sur des maladies et des accidents. De plus, le portail permet de demander des modifications contractuelles. Nous exigeons donc une procuration pour les personnes majeures.

Que se passe-t-il lorsqu'une personne que je gère sur mon compte devient majeure?

Lorsqu'une personne figurant dans votre compte du portail devient majeure, elle est automatiquement supprimée du compte et reçoit un courrier, y compris un formulaire de procuration, au cas où elle souhaiterait donner une procuration à quelqu'un.

Documents

Pourquoi puis-je consulter les décomptes de prestations de mon/ma conjoint(e) et de mes enfants majeurs alors qu'ils n'ont pas signé de procuration?

Si vous êtes saisi comme payeur de primes dans notre système, vous recevez tous les décomptes de primes et de prestations de tous les membres de votre famille.

Où trouver mes documents?

Vos documents les plus récents se trouvent à la rubrique «Vue d'ensemble». Tous vos documents sont accessibles à la rubrique «Boîte aux lettres».

Pourquoi est-ce que les documents ne s'affichent pas tous sur le portail?

Sur le portail, vous avez accès à des documents électroniques spécifiés par Agrisano, ce avec effet rétroactif depuis le 1^{er} octobre 2020. Certains documents doivent cependant toujours être envoyés par voie postale pour des motifs techniques, juridiques ou autres.

Je ne trouve aucune attestation fiscale. Pourquoi?

Vu que pas toutes les personnes ont besoin d'une attestation fiscale, nous l'établissons sur demande. Si vous ne trouvez aucun document sous la rubrique «Case postale/Attestations fiscales» de votre compte du portail, vous pouvez demander une attestation fiscale. Pour cela, allez sous «Services». Dans le domaine «Divers», vous trouvez «Demande générale». Remplissez le formulaire et, à l'avenir, vous recevrez une attestation fiscale.

Pourquoi est-ce que mes factures n'apparaissent pas dans le portail?

Si vous n'êtes pas le payeur de primes, vous ne recevez ni les décomptes de primes, ni les décomptes de prestations.

J'ai envoyé un document ou un formulaire, mais il n'apparaît pas dans la boîte de réception. Pourquoi?

La rubrique «Boîte aux lettres» contient les documents que nous vous envoyons. Les documents que vous nous faites parvenir ne sont pas enregistrés dans le portail.

Mon compte/Mes données

Pourquoi l'adresse e-mail et/ou le numéro de portable indiqués à la rubrique «Mon compte» sont-ils différents de ceux figurant à la rubrique «Mes données»?

L'adresse e-mail et le numéro de portable figurant à la rubrique «Mon compte» sont ceux que vous nous avez indiqués lors de votre inscription. Ces données sont nécessaires au processus d'inscription. La rubrique «Mes données» sert à nous indiquer comment nous pouvons vous contacter. Pour des raisons légales, nous ne pouvons vous contacter qu'aux coordonnées indiquées à la rubrique «Mes données».

Comment puis-je ajouter une autre personne à mon compte du portail?

Vous pouvez le faire directement pendant le processus d'inscription ou ultérieurement à la rubrique «Mes données» ou «Mon compte», par le biais du lien «Ajouter une personne au compte». S'il s'agit d'une personne majeure, Agrisano lui fera parvenir une procuration à signer.

Divers

Puis-je continuer de recevoir mes documents par voie postale?

Oui, vous pouvez demander l'envoi postal à la rubrique «Mes données», sous «Autres données». Pour ménager de précieuses ressources, ce paramètre est réglé de manière standard sur «Pas d'envoi postal».

Y a-t-il une appli Agrisano?

Non, une telle appli n'existe pas pour l'instant.

Qu'est-ce que signifient «franchise» et «quote-part»?

Les assurés doivent participer aux coûts des prestations qui leur sont fournies. Cette participation se compose d'un montant annuel fixe (franchise) et de 10% des coûts dépassant cette franchise (quotepart).

La franchise ordinaire s'élève à 300 francs par année civile et la quote-part maximale à 700 francs par année pour les adultes. Un assuré qui a opté pour une franchise de 300 francs paiera donc au maximum 1000 francs par année civile. Les enfants jusqu'à 18 ans révolus ne paient pas de franchise et ils versent une quote-part de 350 francs au maximum. L'assuré peut cependant augmenter sa franchise.

Source: OFSP, Foire aux questions concernant la participation aux coûts

Liens vers des informations supplémentaires:

[Franchises à option](#)

[Participation aux coûts](#)

[Conseils pour économiser](#)