

## Portale clienti «La mia Agrisano»

Domande più frequenti e le rispettive risposte

### Registrazione/Accesso

#### Posso registrarmi al portale clienti anche senza un numero di cellulare?

No. Per registrarsi e iscriversi è necessario un telefono cellulare.

#### Non sono assicurato, ma vorrei registrare i miei figli. Come devo procedere?

I bambini sono sempre legati a una persona che è archiviata presso di noi come destinatario delle fatture dei premi o dei conteggi. Questa persona ha automaticamente un numero di assicurato. Con questo si iscrive a «La mia Agrisano». I bambini possono essere aggiunti al conto del portale durante il processo di registrazione o successivamente nella rubrica «I miei dati». Il numero della persona assicurata si trova sul conteggio delle prestazioni e in futuro anche sulla fattura dei premi accanto alla data.

#### Perché ho bisogno del codice di sicurezza?

Il codice di sicurezza fa parte del processo di registrazione e sarà inviato al vostro numero di cellulare memorizzato nel portale. Questo processo serve a proteggere i vostri dati.

#### Non ho ricevuto il mio ID del portale o non riesco più a trovarlo. Cosa posso fare?

Dopo la registrazione, vi inviamo l'ID del portale per posta all'indirizzo a noi noto. Potrebbero però volerci alcuni giorni. Vi siete trasferiti di recente e/o avete dimenticato di informarci del vostro cambio di indirizzo? Contattate la vostra agenzia regionale.

Se avete ricevuto l'ID del portale, ma non riuscite più a trovarlo, cliccate su «ID del portale dimenticato» sulla pagina di registrazione di «La mia Agrisano» e seguite le istruzioni.

#### Cosa posso fare se ho un nuovo numero di cellulare e non posso più iscrivermi?

Sulla pagina di registrazione trovate il link «Numero di cellulare per il login modificato», che vi porterà al modulo online con il quale potrete richiedere il cambio del vostro numero di cellulare.

## Procure

### Perché il mio partner/la mia partner deve compilare una procura?

L'accesso al portale consente di accedere retroattivamente a dati personali particolarmente sensibili come i dati sanitari e le informazioni su malattie e infortuni. Inoltre, sempre tramite il portale clienti, è anche possibile richiedere delle modifiche al contratto. Per questi motivi, abbiamo bisogno di una procura per le persone maggiorenni.

### Cosa succede quando qualcuno, che gestisco nel mio conto, diventa maggiorenne?

Se una persona nel vostro conto del portale diventa maggiorenne, verrà automaticamente rimossa dal suo conto. La persona maggiorenne riceverà una lettera, che include il formulario per la procura, nel caso in cui desiderasse autorizzare qualcuno.

## Documenti

### Perché vedo il conteggio delle prestazioni del mio partner/della mia partner o dei miei figli maggiorenni anche se non hanno firmato nessuna procura?

Se ci risulta che siete voi a pagare i premi, ricevete i conteggi dei premi e delle prestazioni per tutti i membri della famiglia.

### Dove vengono archiviati i miei documenti?

Trovate i vostri documenti più recenti nel menu alla voce «Panoramica». Tutti i vostri documenti sono disponibili alla voce «Casella postale».

### Perché sul portale non vengono visualizzati tutti i documenti?

Sul portale vengono messi a vostra disposizione in forma elettronica retroattivamente dal 01.10.2020 i documenti selezionati e determinati da Agrisano. Ciò non si applica ai documenti che vengono ancora inviati per posta per motivi legali, tecnici o di altro tipo.

### Non riesco a trovare alcun attestato fiscale. Perché?

Poiché non tutte le persone hanno bisogno di un attestato fiscale, lo emettiamo solo su richiesta. Nel caso in cui non dovesse riuscire a trovare alcun documento nel suo conto del portale nella rubrica «Casella postale/Attestati fiscali», può richiedere un attestato fiscale. Per farlo, vada su «Servizi». Nell'area «Varie» trova la «Richiesta generale». Compili il formulario e in futuro le invieremo un attestato fiscale.

### Perché non vedo nessuna fattura sul portale?

Se non siete voi a pagare i premi, non riceverete né il conteggio dei premi né quello delle prestazioni.

### Ho inviato un documento/formulario e non lo vedo sotto «Casella postale». Perché?

Sotto «Casella postale» potete vedere i documenti che vi inviamo noi. Quelli che ci inviate non vengono salvati nel portale.

## Il mio account/I miei dati

### Perché sotto «Il mio account» c'è un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare diverso rispetto a quello che c'è sotto a «I miei dati»?

L'indirizzo e-mail e il numero di cellulare alla voce «Il mio conto» sono quelli che ci avete fornito al momento della registrazione. Abbiamo bisogno di questi dati per il processo di registrazione. Alla voce «Dati personali» ci indicate invece come possiamo contattarvi. Per motivi legali, possiamo contattarvi solo utilizzando le informazioni alla voce «Dati personali».

### Come posso aggiungere un'altra persona al mio account?

Potete farlo direttamente durante il processo di registrazione o in un secondo momento alla voce «dati personali» o «Il mio conto» tramite il link «Aggiungere una persona al conto». Se la persona assicurata è maggiorenne, Agrisano invierà una procura alla persona assicurata per la firma.

## Vario

### Posso ancora ricevere i miei documenti per posta?

Sì. Sotto «Ulteriori dati» alla voce «Dati personali» potete richiedere l'invio dei dati per posta. Per risparmiare risorse preziose, questa opzione è impostata di default su «nessun invio postale».

### Esiste anche un'App di Agrisano?

No. Attualmente non esiste nessuna App.

### Cosa significano «franchigia» e «aliquota»?

Gli assicurati devono partecipare ai costi delle prestazioni erogate. Questa partecipazione consiste in un importo fisso annuale (franchigia) e nel 10% dei costi che supera tale importo (aliquota percentuale).

La franchigia ordinaria ammonta a 300 franchi per anno civile e l'aliquota percentuale annuale massima per adulto a 700 franchi. In tal modo, la partecipazione ai costi massima di un adulto con una franchigia di 300 franchi è di 1000 franchi per anno civile. I minorenni fino al compimento dei 18 anni non versano alcuna franchigia e pagano un'aliquota percentuale massima di 350 franchi. Tuttavia è possibile aumentare la franchigia su base volontaria.

Fonte: UFSP, Risposte alle domande più frequenti concernenti la partecipazione ai costi

Link per informazioni supplementari:

[Franchigie opzionali](#)

[Partecipazione ai costi](#)

[Consigli per risparmiare](#)