



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für den Online-Zugang

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln die Nutzung des Kundenportals KPTnet via Webportal und KPT App durch Versicherte bzw. durch sie vertretene Personen (Familienmitglieder).

### 1 Dienstleistungen

Alle Dienstleistungen, die in der KPT App oder im Kundenportal KPTnet angeboten werden, sind in den Produktbeschreibungen auf der Website kpt.ch definiert. Die Kunden, die das KPTnet nutzen, erhalten alle Unterlagen von uns elektronisch über das Kundenportal. In KPTnet können Kunden u. a. Rechnungen einreichen, ihre persönlichen Daten anpassen und mit ihrer Kundenberaterin oder ihrem Kundenberater kommunizieren.

### 2 Zugang zu den Dienstleistungen

- a) Der technische Zugang erfolgt über das Internet über einen vom Kunden gewählten Internet Service Provider (ISP). Das Webportal ist für die aktuellen Versionen der gängigen Browser optimiert. Bei älteren Versionen oder wenig verbreiteten Browsern können Einschränkungen auftreten. Die KPT App läuft auf modernen Smartphones mit den aktuellen Betriebssystemen iOS oder Android. Bei älteren Geräten oder Betriebssystemversionen können Einschränkungen auftreten.
- b) Zur erstmaligen Freischaltung des Zugangs erhält der Kunde von der KPT ein Initialpasswort per Post zugestellt. Nach erfolgreicher Eingabe des Initialpassworts, der persönlichen Identifikationsnummer (mTAN), der Verifikation der E-Mail-Adresse sowie der Wahl eines persönlichen Passworts erhält der Kunde Zugang zu KPTnet.
- c) Zugang zum Kundenportal via Webportal oder KPT App erhält, wer sich gegenüber der KPT mittels kumulativer Eingabe von Online-Vertragsnummer oder E-Mail-Adresse, Passwort und persönlicher Identifikationsnummer (mTAN) legitimiert. Letztere wird dem Kunden jeweils einmalig bei der Anmeldung (Login) per SMS zugestellt. Hat der Kunde die «Freigabe via App» auf einem oder mehreren Geräten aktiviert, kann er sein Login im Webportal anstatt mit der mTAN auch über ein hinterlegtes Gerät bestätigen.
- d) In der KPT App kann der Kunde auf eigene Verantwortung eine biometrische Anmeldung aktivieren. Ist diese aktiviert, kann sich der Kunde alternativ durch die biometrische Authentifizierung seines Gerätes (z. B. Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) legitimieren.
- e) Wer sich gemäss Ziffer 2.b legitimiert, gilt gegenüber der KPT als Berechtigter zur Benutzung von KPTnet. Die KPT ist berechtigt, ihn – im Rahmen und Umfang der Dienstleistung – ohne weitere Überprüfung seiner Berechtigung über die unter dem Online-Vertrag geführten Policennummern Abfragen tätigen zu lassen sowie von ihm Aufträge, Mitteilungen usw. entgegenzunehmen.
- f) Der Kunde anerkennt vorbehaltlos alle ausgeführten Transaktionen, die über KPTnet mittels seiner Legitimationsmerkmale getätigt worden sind. Desgleichen gelten sämtliche Instruktionen, Aufträge, Mitteilungen usw., die die KPT auf diesem Weg erreichen, als vom Kunden verfasst und autorisiert.

### 3 Verarbeitung

Die KPT legt die Verarbeitungszeiten der Aufträge fest. Die KPT prüft die eingehenden Auftragsdaten und behält sich vor, Aufträge ganz oder teilweise zurückzuweisen.



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

#### **4 Sorgfaltspflichten des Kunden**

- a) Die Online-Vertragsnummer und das Passwort sind geheim zu halten und vor missbräuchlicher Verwendung durch Unbefugte zu schützen. Der Kunde trägt sämtliche Folgen, die sich aus der Verwendung seiner Legitimationsmerkmale durch Unbefugte ergeben.
- b) Der Kunde ist verpflichtet, die Liste der für die «Freigabe via App» oder für die biometrische Anmeldung aktivierten Geräte aktuell zu halten. Bei Diebstahl, Verlust oder Weitergabe eines hinterlegten Gerätes ist der Kunde verpflichtet, das Gerät unverzüglich aus der Liste der Geräte im Kundenportal zu entfernen oder dessen Verlust dem Websupport der KPT zu melden. Besteht Anlass zur Befürchtung, dass unberechtigte Dritte Kenntnis vom Passwort erlangt haben, so ist das Passwort unverzüglich zu ändern und gegebenenfalls die Sperrung des Zugangs zu KPTnet bei der KPT zu verlangen.
- c) Der Kunde ist verpflichtet, seine persönlichen Daten wie Wohnadresse, E-Mail-Adresse oder Mobiltelefonnummer bei Änderungen umgehend selbst auf KPTnet anzupassen.
- d) Die Korrespondenz der KPT erfolgt rechtsgültig an die im System hinterlegte Wohn- oder E-Mail-Adresse.
- e) Der Kunde ist verpflichtet, auf seinen Geräten, die für den Zugriff auf die oben genannten KPT-Services verwendet werden, die notwendigen Sicherheitsvorkehrungen gegen unbefugten Zugriff durch Dritte sowie gegen Schadsoftware zu ergreifen. Die KPT lehnt jede Haftung für Schäden ab, die durch Veränderungen am Betriebssystem wie «Jailbreak» oder «Rooting» oder durch Umgehung, Unterlassung oder Missachtung von Sicherheitsfunktionen entstehen. Lädt der Kunde Dokumente von KPTnet auf sein Endgerät herunter, ist er für die Sicherheit der Daten und die Datensicherung selbst verantwortlich. Die KPT schliesst jegliche Haftung in diesem Zusammenhang aus.

#### **5 Verantwortlichkeiten**

- a) Die KPT übernimmt keinerlei Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit der von ihr zur Verfügung gestellten und übermittelten Daten. Der Kunde hat fehlerhafte oder falsch zugeordnete Daten sofort der KPT zu melden, damit diese eine Korrektur vornehmen kann. Zudem ist die KPT berechtigt, fehlerhafte oder falsch zugeordnete Daten ohne vorherige Mitteilung an den Kunden zu löschen oder zu korrigieren.
- b) Der technische Zugang zu den Dienstleistungen von KPTnet ist Sache des Kunden. Die KPT übernimmt keine Haftung, weder für die Netzbetreiber (ISP) noch für die für KPTnet erforderliche Hard- und Software.
- c) Die Haftung der KPT für Schäden, die dem Kunden durch Übermittlungsfehler, technische Mängel, Störungen, Überlastung des Netzes, Unterbrüche oder andere Fehler entstehen, ist ausgeschlossen.
- d) Die KPT haftet bei Anwendung der üblichen Sorgfalt weder für Folgen von Störungen und Unterbrüchen noch für die aus der Nichterfüllung vertraglicher Pflichten entstehenden Schäden.
- e) Die KPT behält sich bei der Feststellung von Sicherheitsrisiken jederzeit vor, das Kundenportal KPTnet zu unterbrechen. Für dabei allfällig entstandenen Schaden übernimmt die KPT keine Haftung.

#### **6 Korrespondenz**

##### **Kunden mit ausschliesslicher Nutzung des Kundenportals KPTnet**

Mit dem Abschluss des Online-Vertrages verzichten der Vertragsinhaber und allfällige von ihm vertretene Familienmitglieder auf die postalische Zustellung von Versicherungspolice, Versicherungsbedingungen, Leistungsabrechnungen, Mitteilungen und allfälligen weiteren Dokumenten durch die KPT. Der Kunde ist verpflichtet, die auf KPTnet abgelegten persönlichen Dokumente abzurufen und allfällige laufende Fristen zu beachten, wobei das Datum der Hinterlegung in KPTnet als Zeitpunkt der Zustellung gilt. Der Vertragsinhaber kann sich per E-Mail oder SMS benachrichtigen lassen, sobald neue Dokumente hinterlegt wurden und abrufbar sind. Dabei werden die zum Zeitpunkt des Versandes der Mitteilung im Benutzerprofil des Vertragsinhabers hinterlegte E-Mail-Adresse und/oder Mobiltelefonnummer als gültig erachtet. Eingaben des Vertragsinhabers, die gemäss Gesetz oder Vertrag schriftlich (mit eigenhändiger Unterschrift) erfolgen müssen, können via KPTnet nicht rechtsgültig eingereicht werden.



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

### **Kunden, die nebst der Nutzung des Kundenportals KPTnet zusätzlich alle Dokumente auf dem Postweg erhalten**

- a) Die Kunden und allfällige von ihnen vertretene Familienmitglieder erhalten trotz Online-Zugang auf expliziten Wunsch (Option «Papier Plus») weiterhin sämtliche Dokumente wie Versicherungspolice, Versicherungsbedingungen, Leistungsabrechnungen, Mitteilungen und allfällige weitere Dokumente zusätzlich zur Zustellung in KPTnet auch postalisch zugestellt. Allfällige Vergünstigungen im Zusammenhang mit der ausschliesslichen Nutzung von KPTnet (z. B. Prämienrabatte) entfallen, sobald der Kunde die Option «Papier Plus» wählt.
- b) Ausgenommen von der Zustellung auf dem Postweg sind Antworten auf elektronisch gestellte Anfragen der Kunden in KPTnet. Entsprechende Antworten der KPT werden ausschliesslich in KPTnet zugestellt oder telefonisch beantwortet. Der Kunde ist bezüglich solcher Anfragen verpflichtet, die auf KPTnet abgelegten persönlichen Antworten abzurufen und allfällige laufende Fristen zu beachten, wobei das Datum der Hinterlegung der Antwort der KPT in KPTnet als Zeitpunkt der Zustellung gilt.

### **7 Familien**

- a) Bei Familien wird dem Prämienzahler («Familienoberhaupt») ein Zugang für alle Familienmitglieder erteilt, die bei der KPT versichert und dem Familienoberhaupt zugeteilt sind. Zur Erteilung des Zugangs sind die Angaben des Prämienzahlers («Familienoberhaupt») anzugeben. Diese Person gilt als Vertragsinhaber des Online-Vertrages. Der Vertragsinhaber und die anderen Familienmitglieder erhalten über den erteilten Zugang Zugriff auf die Daten, einschliesslich auf besonders schützenswerte Personendaten (Gesundheitsdaten) sämtlicher Familienangehöriger.
- b) Der Vertragsinhaber handelt in eigenem Namen sowie im Namen seiner Familienmitglieder. Mit dem Abschluss des Online-Vertrages erklären sich die urteilsfähigen/volljährigen Familienmitglieder mit der Vertretung durch den Vertragsinhaber einverstanden.
- c) Verlangt ein Familienmitglied einen eigenen, separaten Zugang zu KPTnet, wird eine sogenannte Familientrennung vorgenommen und das austretende Familienmitglied muss für einen Zugang zu KPTnet einen eigenen Online-Vertrag abschliessen.
- d) Die Aufnahme weiterer Familienmitglieder in einen bestehenden Online-Vertrag ist jederzeit möglich.

### **8 Sperre**

- a) Der Kunde kann seinen Zugang zu KPTnet sperren lassen. Die bis zu diesem Zeitpunkt bereits erteilten Aufträge bleiben davon unberührt und werden ausgeführt. Die KPT legt die Sperrmodalitäten fest.
- b) Die KPT ist berechtigt, den Zugang des Kunden zu KPTnet jederzeit ohne Angaben von Gründen und ohne vorherige Ankündigung zu sperren.

### **9 Sicherheit**

- a) Der Zugang zu KPTnet erfolgt über das Internet, ein offenes, für jedermann zugängliches Netz. Die Datenübermittlung zwischen der KPT und dem Kunden wird zwar verschlüsselt, dennoch kann auf Seiten des Kunden wie auf Seiten der KPT keine absolute Sicherheit gewährleistet werden, auch wenn die jeweils aktuellsten Sicherheitsvorkehrungen angewendet werden. Die KPT weist den Kunden insbesondere auf die nachfolgenden Risiken hin.
- b) Ungenügende Systemkenntnisse und mangelnde Sicherheitsvorkehrungen auf dem Endgerät des Kunden können einen unberechtigten Zugriff auf Kundendaten ermöglichen. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass sich ein Dritter während der Nutzung von KPTnet unbemerkt Zugang zum Endgerät des Kunden verschafft oder dies bereits getan hat. Die KPT empfiehlt deshalb dem Kunden, seine Endgeräte mit den jeweils aktuellen Schutzprogrammen zu versehen und alle Programme und Systeme in der maximal möglichen Sicherheitsstufe zu nutzen. Es wird davon abgeraten, KPTnet über ein öffentliches oder unbekanntes WLAN zu nutzen.



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

- c) Die Datenübermittlung zwischen der KPT und dem Kunden erfolgt zwar verschlüsselt, jedoch sind Sender und Empfänger nicht verschlüsselt. Es ist deshalb ein Rückschluss auf eine bestehende Kundenbeziehung zur KPT für einen Dritten und den ISP möglich.
- d) Daten können unkontrolliert auch grenzüberschreitend übermittelt werden, auch wenn sich Sender und Empfänger in der Schweiz befinden.
- e) Die KPT hat keinen Einfluss darauf, ob und wie der vom Kunden gewählte Internetprovider den Datenverkehr analysiert, d. h., der Provider hat die Möglichkeit, nachzuvollziehen, wann der Kunde mit wem in Kontakt getreten ist.
- f) Die Verwendung von Bildschirmmitschnitten (Screenrecordings, Screenshots usw.) führt dazu, dass die betroffenen Informationen ausserhalb von KPTnet gespeichert und entsprechend nicht vor Zugriffen Dritter geschützt sind. Die Haftung für allfällige Schäden in diesem Zusammenhang lehnt die KPT ab.

## 10 Datenschutz

- a) Die Bearbeitung der Daten der KPT-Kunden im geschützten Login-Bereich (KPTnet) stützt sich auf einen bestehenden Vertrag für eine Grundversicherung nach KVG und/oder eine Zusatzversicherung nach VVG und unterliegt den gesetzlichen Bestimmungen des Bundesgesetzes über den Datenschutz (DSG), des Bundesgesetzes über den Allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ATSG), des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) sowie des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG). Weitere Informationen zum Datenschutz sind unter [kpt.ch/datenschutz](https://kpt.ch/datenschutz) abrufbar.
- b) Die KPT ergreift alle angemessenen technischen und organisatorischen Massnahmen zum Schutz der Kundendaten vor unberechtigten Zugriffen.
- c) Das Webportal verwendet Technologien wie JavaScript und Cookies zur Steigerung der Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit der Anwendung. Deaktiviert der Kunde diese Technologien, können funktionale Einschränkungen entstehen.
- d) Der Kunde willigt ein, dass die KPT zur Optimierung der Plattform und zu statistischen Zwecken bei der Nutzung von KPTnet sowie der KPT App anonymisierte Trackingdaten (ohne Rückschluss auf bestimmte Personen) erhebt, bearbeitet und auswertet. Dazu nutzt die KPT das Tool «Google Analytics» für das Kundenportal KPTnet und die Google-Firebase-Dienste «Crashlytics», «Cloud Messaging» und «Analytics» (Google LLC, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA) für die KPT App. Detaillierte Informationen zu den Datenschutzbestimmungen der Dienste und Bestimmungen der Hersteller finden Sie unter folgenden Links:
  - Google Analytics: <https://policies.google.com/privacy?hl=de>
  - Firebase: <https://firebase.google.com/support/privacy>

Die KPT erfasst Informationen über das Nutzungsverhalten und die Interaktion der Kunden mit ihr und registriert Daten über ihren Computer oder ihr Mobilgerät. Dazu gehören Informationen wie Name und URL der aufgerufenen Seite, Datum und Uhrzeit des Zugriffs, die anonymisierte IP-Adresse, Geräte- und Browsertyp sowie Browserversion und Betriebssystem. Diese Daten geben der KPT in allgemeiner statistischer und anonymisierter Form Auskunft darüber, welche Funktionen und Inhalte für ihre Kunden wichtig sind. Basierend darauf optimiert die KPT die Plattformen KPTnet und KPT App. Die Daten helfen insbesondere auch bei der Suche, Analyse und Behebung von Fehlern. Crashlytics liefert der KPT in Echtzeit Informationen über Fehler und Abstürze, die in der KPT App auftreten können. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass im Rahmen dieser Informationen auch zusätzliche Daten übertragen werden, beispielsweise im Verlauf der App-Nutzung gemachte Eingaben, Aufrufe usw. inkl. der dazu generierten Daten sowie allfälliger Anmeldeinformationen des Benutzers. Hier gelten die oben verlinkten Bestimmungen des Anbieters. Um den Kunden sowohl im Kundenportal KPTnet als auch in der KPT App stets passende Informationen zu bieten, zieht die KPT demografische Merkmale hinzu. Dazu gehören eine ungefähre Alterskategorie sowie das Geschlecht. Diese Daten erhält die KPT auf Basis des Online-Verhaltens über die KPT-Plattformen hinaus. Sofern Kunden einen persönlichen Google-Account nutzen, ist es möglich, dass



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

Google diese demografischen Angaben miteinbezieht, um genauere Daten zur Verfügung zu stellen. Im Google-Profil können Nutzer personenbezogene Daten verwalten und festlegen, wer diese in den Google-Diensten sehen darf.

### **Sicherstellung der Anonymisierung**

Die KPT hat das Kundenportal KPTnet sowie die KPT App so aufgebaut, dass weder in URLs noch durch Aufruf von Funktionen oder in Dokumentennamen Rückschlüsse auf eine bestimmte Person möglich sind. Ausserdem setzt die KPT Google Analytics ausschliesslich mit aktivierter IP-Anonymisierung ein. Das bedeutet, dass die IP-Adresse von Kunden von Google innerhalb der EU oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gekürzt und unkenntlich gemacht wird. Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in die USA übertragen und dort gekürzt. Die von dem Browser des Nutzers übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Kunden können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung ihres Browsers verhindern. Darüber hinaus empfiehlt die KPT, ein Browser-Plugin zu installieren, damit Google die Daten nicht verarbeitet, die Cookies während einer Online-Aktivität erzeugen. Verfügbare Browser-Plugins können hier heruntergeladen und installiert werden: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

## **11 Nutzung der virtuellen Versichertenkarte in der KPT App**

### **Funktionen**

Die virtuelle Versichertenkarte ist eine freiwillig nutzbare Ergänzung und kein Ersatz der physischen Versichertenkarte. Die Chipfunktion (Möglichkeit, zusätzliche Daten zu speichern) steht nicht zur Verfügung. Die Verwendung im Ausland (als internationale Versichertenkarte) ist nicht möglich.

### **Kartenanzeige**

Mit der Anzeige der virtuellen Versichertenkarte in der KPT App wird der SASIS AG die Versichertenkartennummer verschlüsselt übertragen. Im Gegenzug, ebenfalls verschlüsselt, werden von der SASIS AG die Kartendaten (Kartenummer, Vorname, Nachname, AHV-Nummer, Geschlecht, Geburtsdatum, BAG-Nummer und Ablaufdatum der Karte) an die App übermittelt. Die Kartenummer wird ebenfalls als Barcode angezeigt.

### **Check-in**

Nutzt man die virtuelle Versichertenkarte bei einem Leistungserbringer für ein Check-in (Scannen eines QR-Codes oder eines NFC-Tags beim Leistungserbringer), werden der SASIS AG die Kartenummer, der Vorname, der Nachname und die im gescannten QR-Code bzw. NFC-Tag hinterlegten Angaben zur Identität des Leistungserbringers verschlüsselt übertragen.

Für die Identifikation und Decodierung der QR-Codes wird der Dienst «Firebase ML Kit» eingesetzt. Hier gelten die folgenden Bestimmungen des Herstellers: <https://firebase.google.com/terms>.

## **12 Änderung von Bestimmungen**

Die KPT behält sich die jederzeitige Änderung der vorliegenden AGB vor. Änderungen werden schriftlich, am Bildschirm oder auf eine andere geeignete Weise bekannt gegeben. Sie gelten ohne Widerspruch innert Monatsfrist seit Bekanntgabe, auf jeden Fall aber mit der nächsten Benutzung des Kundenportals KPTnet als genehmigt. Ein Widerspruch des Kunden gilt als Kündigung der «Online-Vereinbarung Kundenportal KPTnet». Bei Widerspruch erlischt die Berechtigung des Kunden zur Nutzung von KPTnet.



KPT, Postfach, CH-3001 Bern  
kpt.ch

### **13 Kündigung**

- a) Der Kunde und die KPT sind berechtigt, die Dienstleistungen von KPTnet und damit den «Online-Vertrag KPTnet» jederzeit ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.
- b) Die KPT ist jederzeit berechtigt, den Zugang des Kunden zu KPTnet zu kündigen bzw. zu sperren, sobald dieser während einer Zeitspanne von mehr als zwei Jahren nicht mehr benutzt worden ist.
- c) Allfällige Vergünstigungen (z. B. Prämienrabatte) der Kunden mit ausschliesslicher Nutzung von KPTnet im Zusammenhang mit der Nutzung von KPTnet entfallen mit der Kündigung des Online-Vertrages.
- d) Der Zugang des Kunden zu KPTnet bleibt nach Ende sämtlicher Versicherungsdeckungen noch während 180 Tagen freigeschaltet, damit der Kunde bei Bedarf die online verfügbaren Dokumente einsehen und für eigene Zwecke sichern kann.

### **14 Weitere Bedingungen**

Ergänzend gelten die Ergänzenden Vollzugsbestimmungen zum KVG, die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) sowie die Besonderen Bedingungen (BB) und die Zusätzlichen Versicherungsbedingungen (ZVB) der jeweiligen Versicherungsprodukte der KPT (und deren Partner).

Ausgabe 04.2024