

# Kundenportal

## Registrierung / Einreichung

### Inhalt

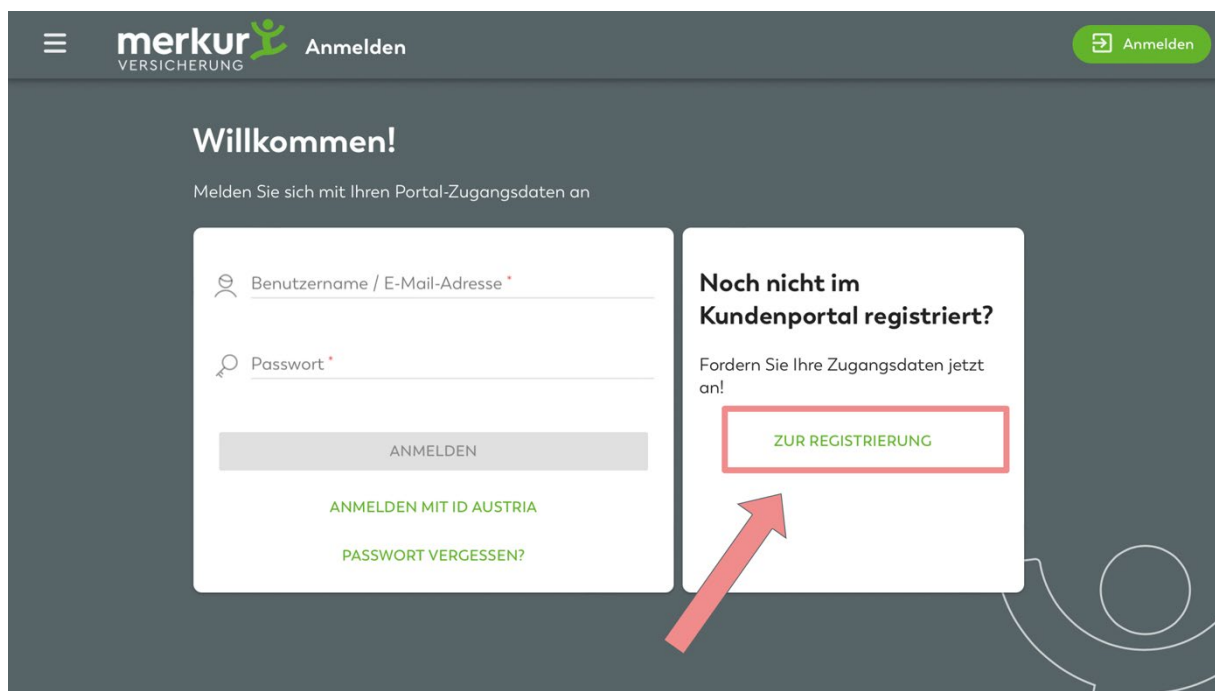
<b>Registrierung im Kundenportal</b> .....	- 2 -
1. Klassische Registrierung.....	- 3 -
2. ID Austria Registrierung (Handysignatur).....	- 5 -
<b>Einreichung im Kundenportal</b> .....	- 9 -
<b>Registrierung im Kundenportal via Merkur App</b> .....	- 12 -
<b>Einreichung im Kundenportal via Merkur App</b> .....	- 15 -

## Registrierung im Kundenportal

Auf der **Merkur Homepage** ([www.merkur.at](http://www.merkur.at)) erfolgt der Einstieg in das **Merkur Kundenportal**. Hier ist die **Registrierung** sowie die **Anmeldung** möglich.



Um die Registrierung zu starten klicken Sie auf „**ZUR REGISTRIERUNG**“ und starten damit den Registrierungsprozess. Für die Registrierung stehen 2 Möglichkeiten zur Verfügung.



# 1. Klassische Registrierung

Mit der Auswahl „**Klassisch registrieren**“ starten Sie den klassischen Registrierungsprozess. Sie erhalten die **Zugangsdaten per Post**.

Die Registrierung für natürliche Personen die jünger als 16 Jahre sind, ist nicht möglich. Unsere Empfehlung lautet: Es genügt die Registrierung des Versicherungsnehmers.

Die Registrierung für juristische Personen ist nicht möglich.

Versicherte Personen können das Portal zur Leistungseinreichung oder zu Anforderung der Vorsorgeprogramme nutzen. Informationen zur Abrechnung erhält die betroffene volljährige versicherte Person. Bei minderjährigen versicherten Personen ausschließlich der Versicherungsnehmer, sofern dieser im Kundenportal registriert ist.

Mit ID Austria registrieren
 

Mit ID Austria registrieren und sofort danach einloggen! Sie müssen sich kein neues Passwort merken.

**Klassisch registrieren**

Sie erhalten nach erfolgter Registrierung Ihr Passwort mittels herkömmlichem Brief auf dem Postweg.

In dieser Eingabemaske sind alle Felder zu befüllen, damit Sie mit dem Button „**REGISTRIEREN**“ weiter gehen können.

Im Feld „**Kundennummer**“ geben Sie bitte Ihre „**PERSONENNUMMER**“ (ohne Sonderzeichen, nur Zahlen) ein.

Im Feld „**Polizzenummer**“ fügen Sie bitte Ihre „**VERTRAGSNUMMER**“ ein.

Beide Daten erhalten Sie beim Wohlfahrtsfonds der Ärztekammer. Email: [wff@aeksbg.at](mailto:wff@aeksbg.at)

**Registrierung**

Kundennummer **Eingabe ohne Sonderzeichen, nur Zahlen.**

Polizzenummer \*

Gewünschter Benutzername \*

E-Mail-Adresse \*

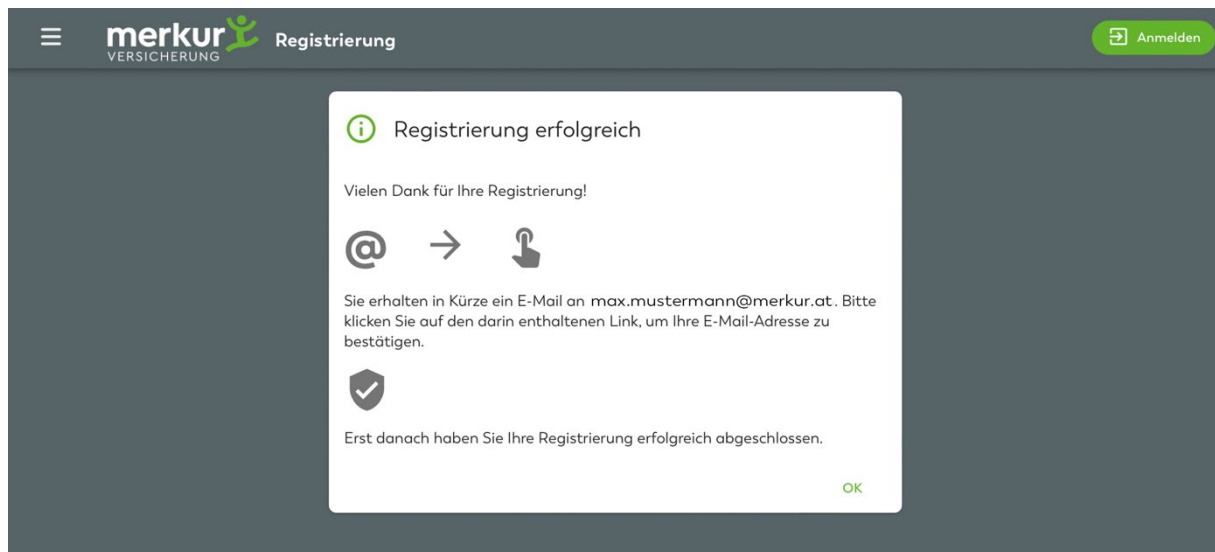
E-Mail-Adresse wiederholen \*

☐ Ich stimme den [Nutzungsbedingungen](#) zu.

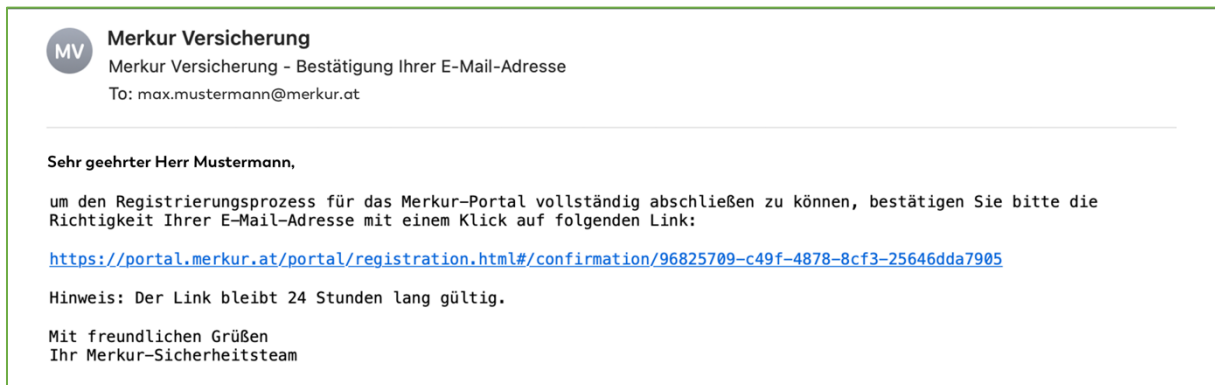
☐ Ich stimme der weiteren Nutzung meiner Daten entsprechend der [Datenschutzbestimmungen](#) zu.

[Wo finde ich meine Kundennummer auf der Police?](#) REGISTRIEREN

Ihre Registrierung im Kundenportal wurde nun erfolgreich abgeschlossen. Bitte **kontrollieren** Sie Ihren **E-Mail Posteingang**, innerhalb der nächsten Minuten sollten Sie eine **E-Mail** von der **Merkur Versicherung** bekommen (bitte kontrollieren Sie auch Ihren Spam-Ordner).



In dieser E-Mail ist ein **Bestätigungslink** enthalten. Erst nach Bestätigung dieses Links werden Ihre Zugangsdaten per Post an Sie versendet. **Der Bestätigungslink hat nur 24 Stunden Gültigkeit.**

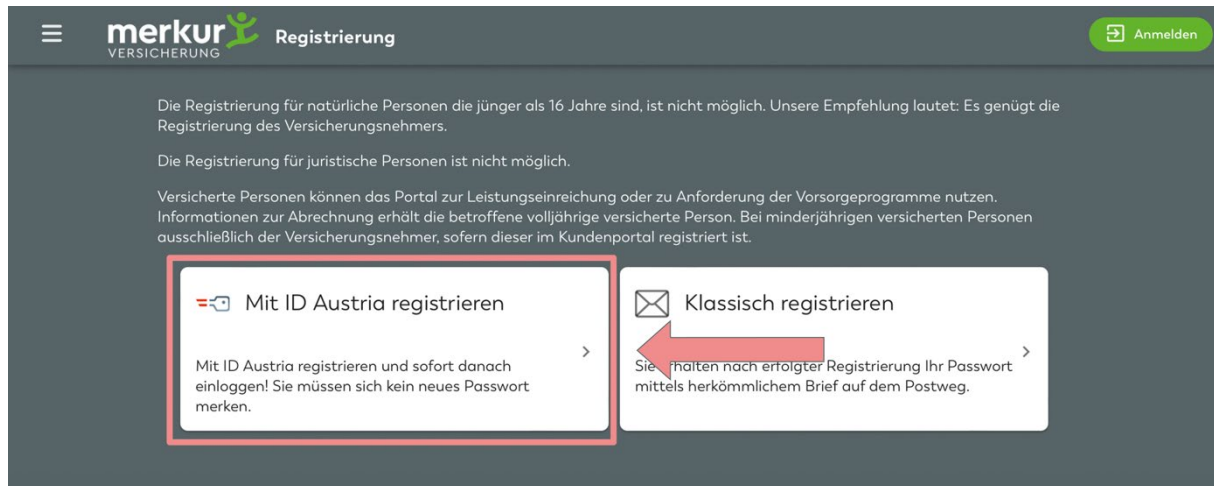


Nach erfolgreicher Bestätigung Ihrer E-Mail-Adresse werden die Zugangsdaten **per Post** an Sie übermittelt und der Registrierungsprozess ist vollständig abgeschlossen.

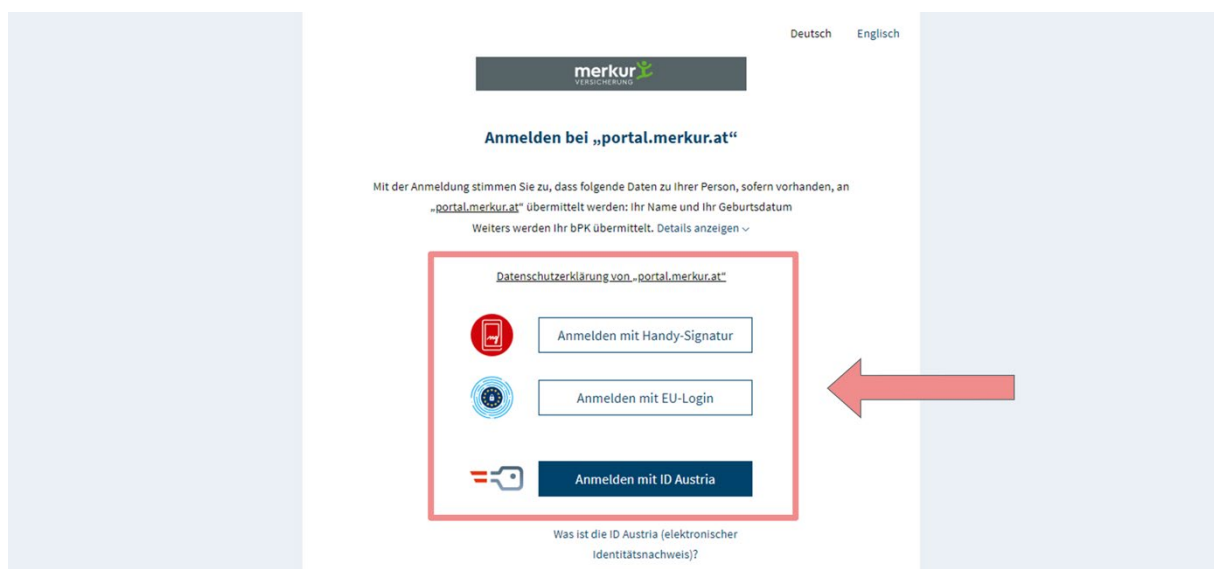


## 2. ID Austria Registrierung (Handysignatur)

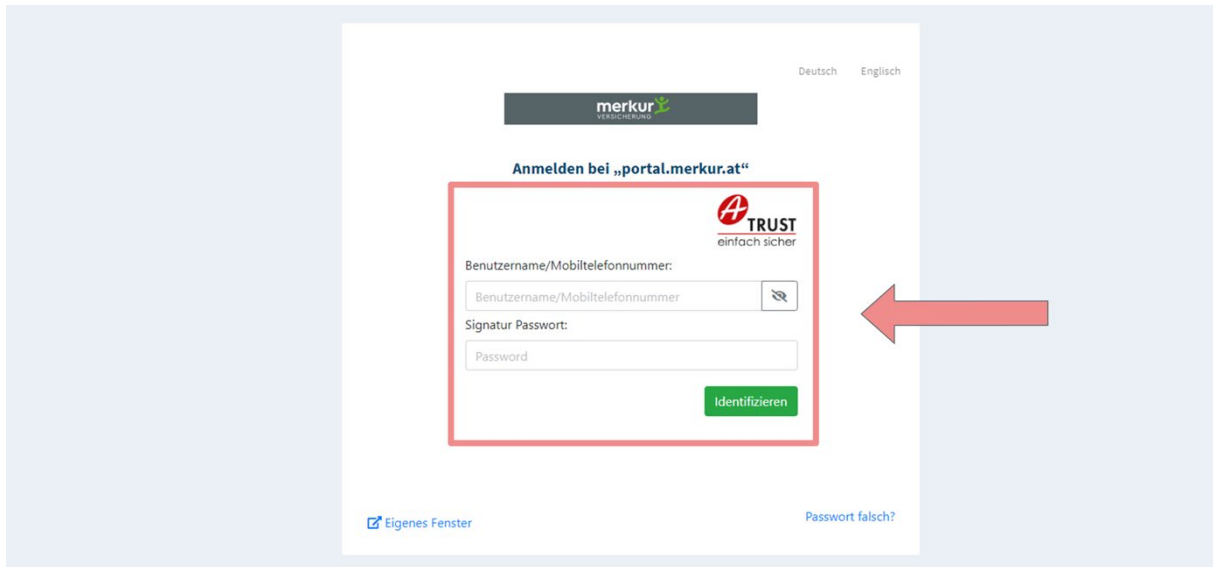
Mit der Anwahl „**Mit ID Austria registrieren**“ wird der Registrierungsprozess mittels ID Austria (Handysignatur) durchgeführt. Nach Abschluss Ihrer Registrierung ist die sofortige Anmeldung im Kundenportal möglich, sofern Ihr **Vorname**, **Nachname** und **Geburtsdatum** aus dem zentralen **Melderegister** (Meldezettel) **1:1 identisch** mit den **vorhandenen Merkur Kundendaten** sind.



Für die Registrierung stehen Ihnen die Möglichkeiten „**Anmelden mit Handy-Signatur**“, „**Anmelden mit EU-Login**“ und „**Anmelden mit ID Austria**“ zur Verfügung. (Die Anmeldung mit Handy-Signatur ist nur mehr bis 30.06.2023 möglich, da ab diesem Zeitpunkt die Handy-Signatur in Österreich nicht mehr zur Verfügung steht. Nähere Informationen finden Sie auf <https://www.oesterreich.gv.at/id-austria.html>).



Um sich anzumelden, geben Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten der **ID-Austria** oder **Handysignatur** ein.



Deutsch Englisch

**merkur**  
versicherung

Anmelden bei „portal.merkur.at“

**TRUST**  
einfach sicher

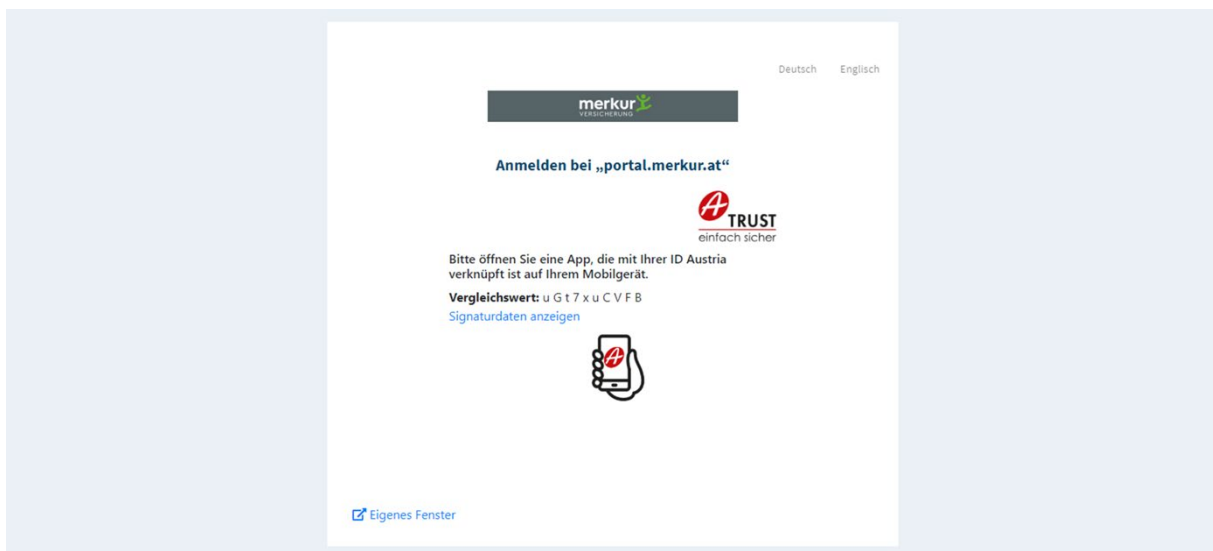
Benutzername/Mobiltelefonnummer:

Signatur Passwort:

**Identifizieren**

[Eigenes Fenster](#) [Passwort falsch?](#)

Durch Eingabe des mittels **SMS** versendeten Vergleichswertes, oder durch Abscannen des **QR- Codes**, oder **biometrischem Entsperren** (z.B. Face ID oder Finger Abdruck auf Ihrem mobilen Endgerät) wird der Anmeldeprozess **ID-Austria** oder **Handysignatur** für Sie abgeschlossen.



Deutsch Englisch


**merkur**  
versicherung

Anmelden bei „portal.merkur.at“

**TRUST**  
einfach sicher

Bitte öffnen Sie eine App, die mit Ihrer ID Austria verknüpft ist auf Ihrem Mobilgerät.

**Vergleichswert:** u G t 7 x u C V F B  
[Signaturdaten anzeigen](#)



[Eigenes Fenster](#)

In dieser Eingabemaske sind alle Felder zu befüllen, damit Sie mit dem Button „**REGISTRIEREN**“ weiter gehen können. Im Feld „**Kundennummer**“ geben Sie bitte Ihre „**Personennummer**“ (ohne Sonderzeichen, nur Zahlen) ein. Ihre „**Polizzennummer**“ entspricht der **WFF-Vertragsnummer**. Beide Daten erhalten Sie beim Wohlfahrtsfonds der Ärztekammer. Mail to: wff@aeksbg.at

The screenshot shows the 'Registrierung' (Registration) page of the Merkur Versicherung portal. The page has a dark grey header with the Merkur logo and a 'Registrierung' title. A green 'Anmelden' button is in the top right. The main content area is a white box with the following fields and elements:

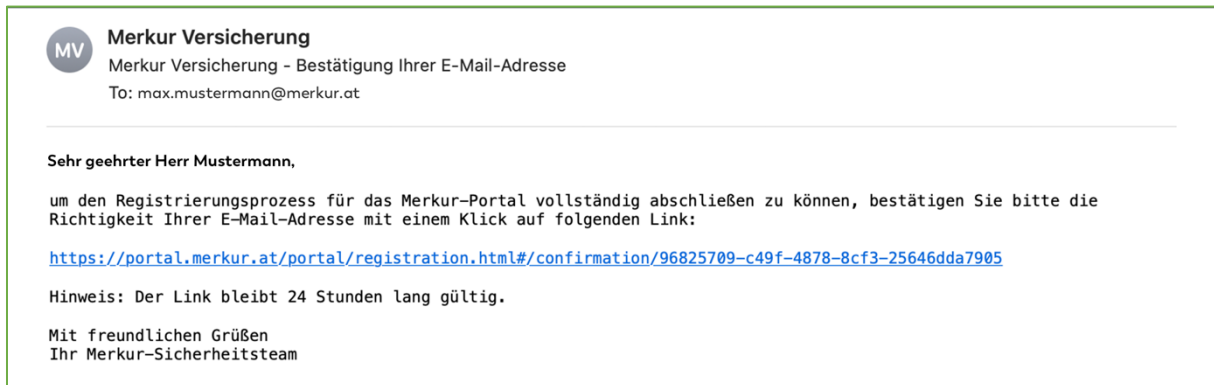
- Registrierung** (Section Header)
- Kundennummer** (Text input field) with a red border and a red note: "Eingabe ohne Sonderzeichen, nur Zahlen."
- Polizzennummer\*** (Text input field)
- Gewünschter Benutzername\*** (Text input field)
- E-Mail-Adresse\*** (Text input field)
- E-Mail-Adresse wiederholen\*** (Text input field)
- Two checkboxes:
  - ☐ Ich stimme den [Nutzungsbedingungen](#) zu.
  - ☐ Ich stimme der weiteren Nutzung meiner Daten entsprechend der [Datenschutzbestimmungen](#) zu.
- A link: [Wo finde ich meine Kundennummer auf der Polizza?](#)
- A green button: **REGISTRIEREN**

Ihre Registrierung im Kundenportal wurde nun erfolgreich abgeschlossen. Bitte **kontrollieren** Sie Ihren **E-Mail Posteingang**, innerhalb der nächsten Minuten sollten Sie eine **E-Mail** von der **Merkur Versicherung** bekommen (bitte kontrollieren Sie auch Ihren Spam-Ordner).

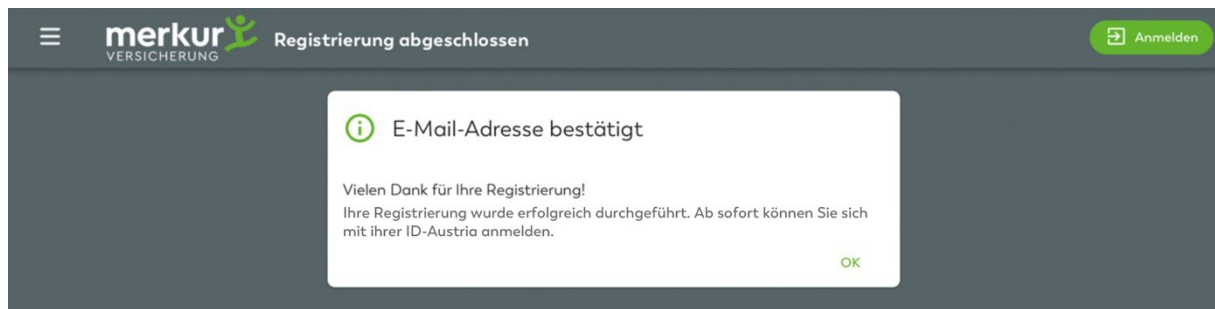
The screenshot shows the 'Registrierung' (Registration) page of the Merkur Versicherung portal, displaying a success message. The page has a dark grey header with the Merkur logo and a 'Registrierung' title. A green 'Anmelden' button is in the top right. The main content area is a white box with the following elements:

- Registrierung erfolgreich** (Section Header)
- Vielen Dank für Ihre Registrierung!
- Icons: @, →, and a hand pointing to a link.
- Text: Sie erhalten in Kürze ein E-Mail an max.mustermann@merkur.at. Bitte klicken Sie auf den darin enthaltenen Link, um Ihre E-Mail-Adresse zu bestätigen.
- Checkmark icon.
- Text: Erst danach haben Sie Ihre Registrierung erfolgreich abgeschlossen.
- A green button: **OK**

In dieser E-Mail ist ein **Bestätigungslink** enthalten. Erst nach dieser Bestätigung können Sie sich im Kundenportal anmelden. **Der Bestätigungslink hat nur 24 Stunden Gültigkeit.**



Nach **Bestätigung** Ihrer **E-Mail-Adresse** können Sie sich **im Kundenportal** anmelden.





## Einreichung im Kundenportal \*)

Die Anmeldung im Kundenportal erfolgt mit Ihrem „**Benutzername**“ oder „**E-Mail-Adresse**“ und „**Passwort**“, oder „**ID Austria**“ (**Handysignatur**).

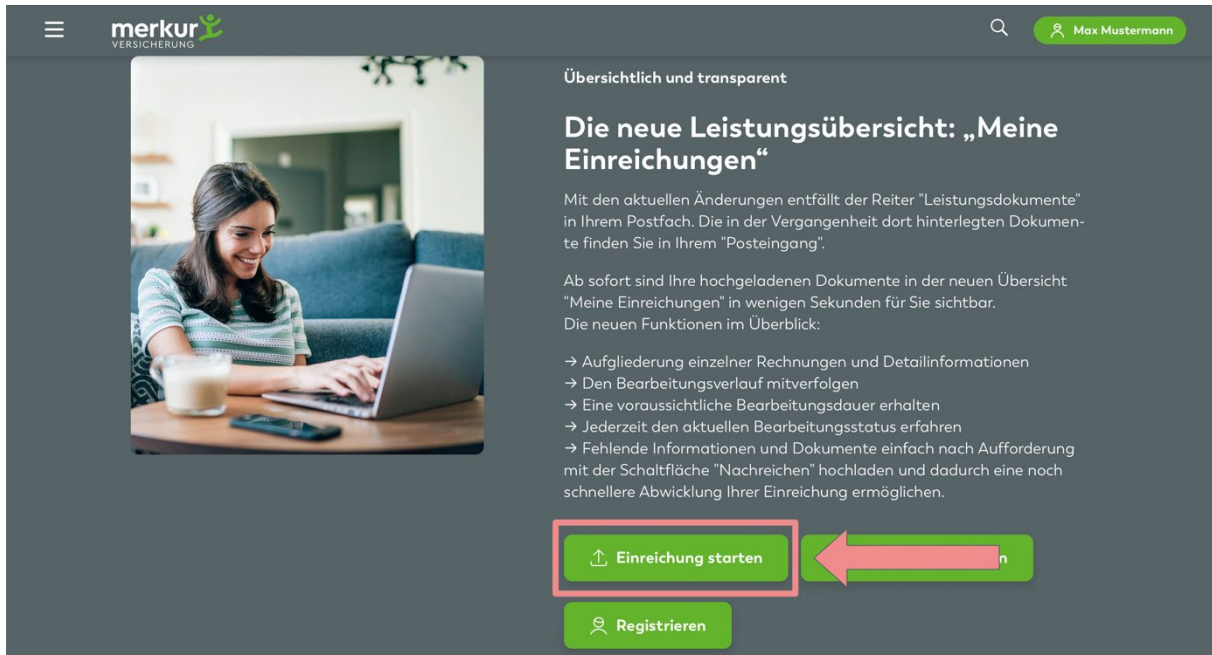
Vergessene Passwörter können Sie mit „**PASSWORT VERGESSEN**“ rücksetzen.

Unter dem Menüpunkt „**Einreichen**“ können Sie Ihre Rechnungen einreichen.

(Bereits eingereichte Rechnungen können Sie unter „**MEINE EINREICHUNGEN**“ ansehen)

\*) Einreichungen sind in der Regel nur bezüglich der Krankenkostenversicherung/ Grundversicherung notwendig. Bei der Sonderklasse erfolgt die Abrechnung in der Regel direkt zwischen der Krankenanstalt und der Merkur-Versicherung.

Der Prozess startet mit „**Einreichung starten**“.



Übersichtlich und transparent

## Die neue Leistungsübersicht: „Meine Einreichungen“

Mit den aktuellen Änderungen entfällt der Reiter "Leistungsdokumente" in Ihrem Postfach. Die in der Vergangenheit dort hinterlegten Dokumente finden Sie in Ihrem "Posteingang".

Ab sofort sind Ihre hochgeladenen Dokumente in der neuen Übersicht "Meine Einreichungen" in wenigen Sekunden für Sie sichtbar.

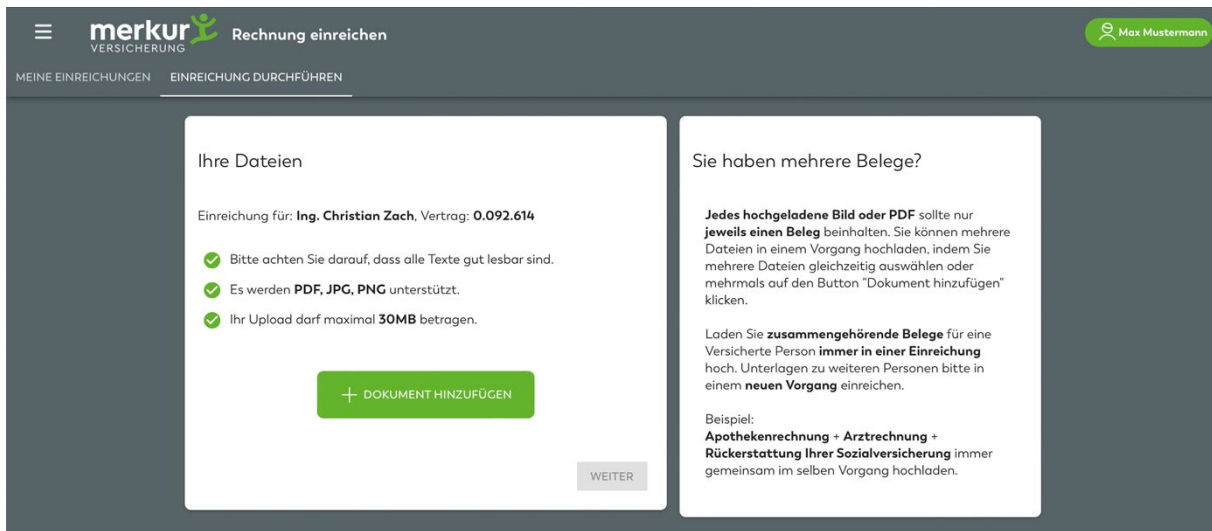
Die neuen Funktionen im Überblick:

- Aufgliederung einzelner Rechnungen und Detailinformationen
- Den Bearbeitungsverlauf mitverfolgen
- Eine voraussichtliche Bearbeitungsdauer erhalten
- Jederzeit den aktuellen Bearbeitungsstatus erfahren
- Fehlende Informationen und Dokumente einfach nach Aufforderung mit der Schaltfläche "Nachreichen" hochladen und dadurch eine noch schnellere Abwicklung Ihrer Einreichung ermöglichen.

**Einreichung starten**

**Registrieren**

Durch Betätigung des Buttons „**DOKUMENT HINZUFÜGEN**“ können Sie Ihre erhaltenen oder eingescannten **Dokumente** im **Kundenportal** hochladen.



Rechnung einreichen

MEINE EINREICHUNGEN EINREICHUNG DURCHFÜHREN

### Ihre Dateien

Einreichung für: **Ing. Christian Zach**, Vertrag: **0.092.614**

- ✓ Bitte achten Sie darauf, dass alle Texte gut lesbar sind.
- ✓ Es werden **PDF, JPG, PNG** unterstützt.
- ✓ Ihr Upload darf maximal **30MB** betragen.

**+ DOKUMENT HINZUFÜGEN**

WEITER

### Sie haben mehrere Belege?

Jedes hochgeladene Bild oder PDF sollte nur **jeweils einen Beleg** beinhalten. Sie können mehrere Dateien in einem Vorgang hochladen, indem Sie mehrere Dateien gleichzeitig auswählen oder mehrmals auf den Button "Dokument hinzufügen" klicken.

Laden Sie **zusammengehörende Belege** für eine Versicherte Person **immer in einer Einreichung** hoch. Unterlagen zu weiteren Personen bitte in einem **neuen Vorgang** einreichen.

Beispiel:  
**Apothekenrechnung + Arztrechnung + Rückerstattung Ihrer Sozialversicherung** immer gemeinsam im selben Vorgang hochladen.

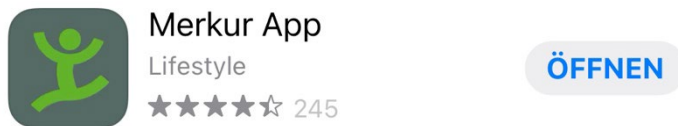
Ihre hochgeladenen Dokumente können Sie bei Bedarf löschen, oder weitere Dokumente hinzufügen.

Damit die Überweisung nach Prüfung an Sie durchgeführt werden kann, ist die Eingabe bzw. Überprüfung der Kontodaten erforderlich. Mit „**EINREICHUNG ABSCHLIESSEN**“ schließen Sie den Prozess ab.

**Danke - Ihre Einreichung wurde erfolgreich abgeschlossen.**

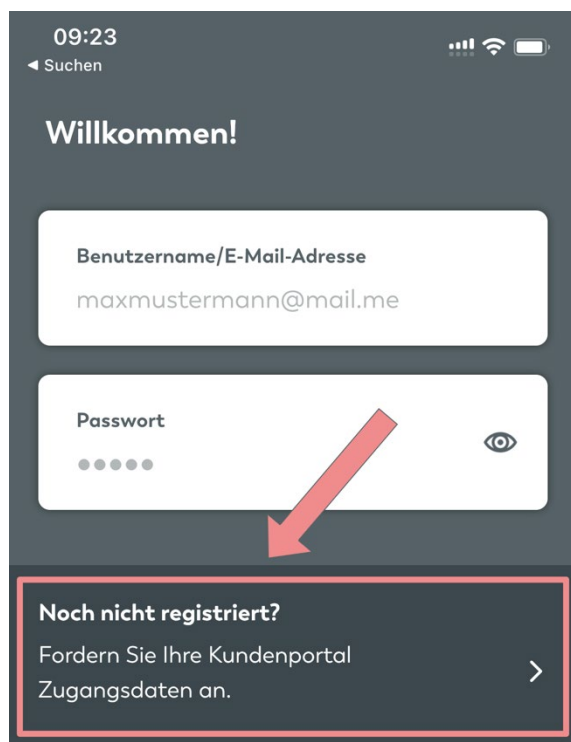
## Die Merkur App

Die Kundenportalregistrierung sowie Einreichungen können Sie auch mittels **Merkur App** durchgeführt werden. Die Merkur App steht Ihnen im **Apple App Store**, sowie im **Google Play App Store** als Download zur Verfügung.



## Registrierung im Kundenportal via Merkur App

Beim Starten der **Merkur App** können Sie die Registrierung für das Kundenportal starten.



In dieser Eingabemaske sind alle Felder zu befüllen, damit Sie mit dem Button **„REGISTRIEREN“** weiter gehen können.

Im Feld „Kundennummer“ geben Sie bitte Ihre „Personennummer“ (ohne Sonderzeichen, nur Zahlen) ein. Ihre „Polizzennummer“ entspricht der WFF-Vertragsnummer. Beide Daten erhalten Sie beim Wohlfahrtsfonds der Ärztekammer. Mail to: [wff@aeksbg.at](mailto:wff@aeksbg.at)

The screenshot shows a mobile app interface for registration. At the top, the status bar displays the time 09:41, signal strength, Wi-Fi, and battery icons. Below the status bar is a search bar with the text 'Suchen'. The main heading is 'Registrieren' with an information icon (i) to its right. The form consists of several input fields: 'Kundennummer' (highlighted with a red border), 'Polizzennummer' (with a question mark icon), 'Benutzername' (pre-filled with 'maxmustermann'), 'E-Mail' (pre-filled with 'max.mustermann@mail.com'), and 'E-Mail wiederholen' (pre-filled with 'max.mustermann@mail.com'). Below these fields is a checkbox labeled 'Ich stimme den Nutzungsbedingungen'. At the bottom are two buttons: 'Zurück' (green) and 'Registrieren' (green).

09:41  
Suchen

**Registrieren** ⓘ

Kundennummer

Polizzennummer ⓘ

Benutzername  
maxmustermann

E-Mail  
max.mustermann@mail.com

E-Mail wiederholen  
max.mustermann@mail.com

☐ Ich stimme den Nutzungsbedingungen

Zurück Registrieren

Ihre Registrierung im Kundenportal wurde nun erfolgreich abgeschlossen. Bitte **kontrollieren** Sie Ihren **E-Mail Posteingang**, innerhalb der nächsten Minuten sollten Sie eine **E-Mail** von der **Merkur Versicherung** bekommen (bitte kontrollieren Sie auch Ihren Spam-Ordner).

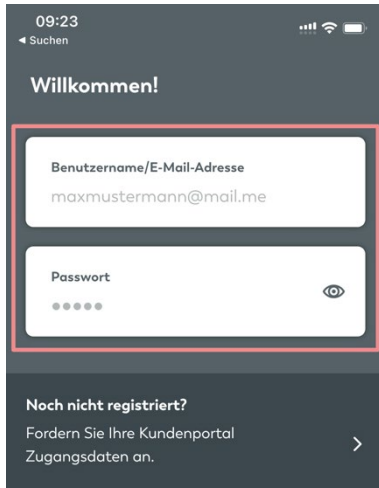


In dieser E-Mail ist ein **Bestätigungslink** enthalten. Erst nach Bestätigung dieses Links werden Ihre Zugangsdaten per Post an Sie versendet. **Der Bestätigungslink hat nur 24 Stunden Gültigkeit.**



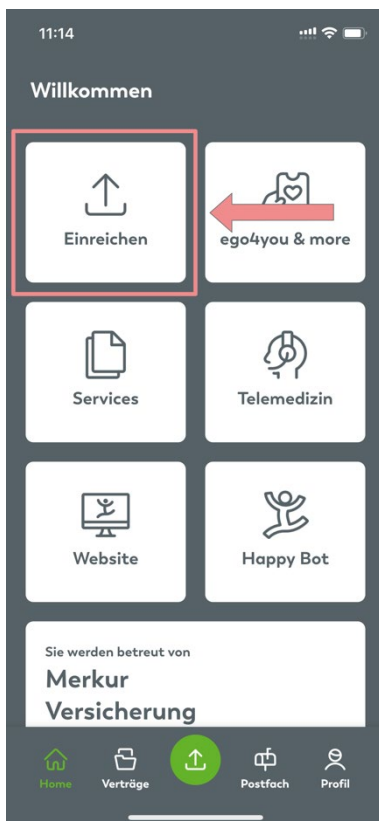
## Einreichung im Kundenportal via Merkur App

Die Anmeldung im Kundenportal erfolgt mit Ihrem „**Benutzername**“ oder „**E-Mail-Adresse**“ und „**Passwort**“.

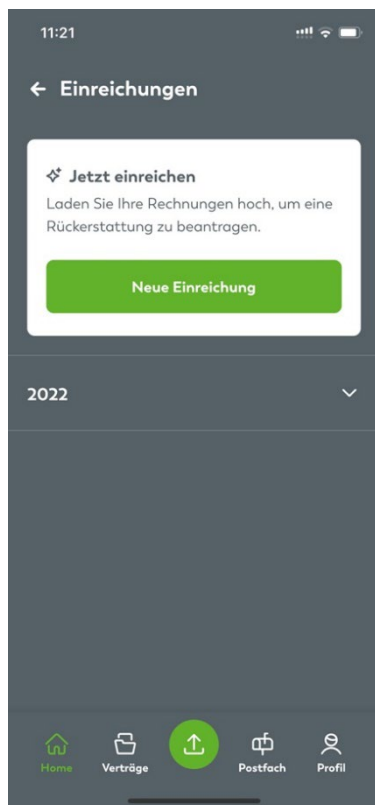


Unter dem Menüpunkt „**Einreichen**“ können Sie Ihre Rechnungen einreichen.

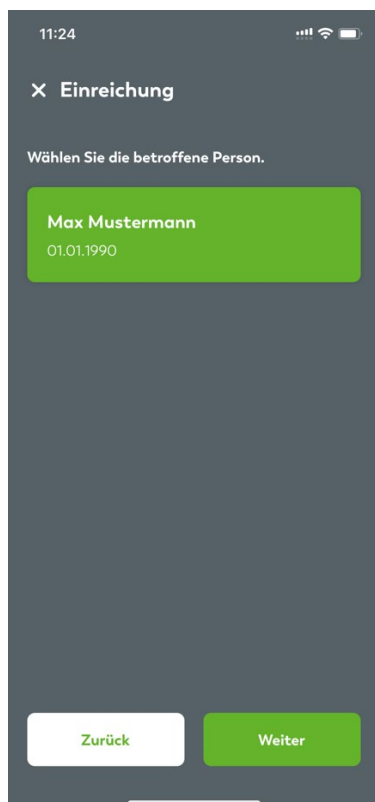
(Bereits eingereichte Rechnungen können Sie unter „**MEINE EINREICHUNGEN**“ ansehen)



Der Prozess startet mit „**Neue Einreichung**“.

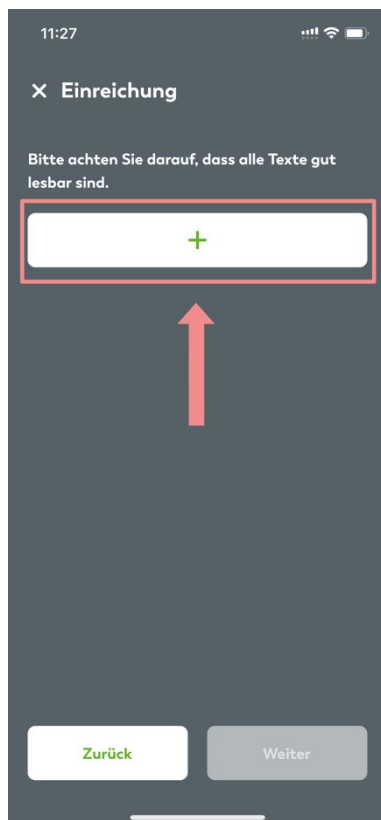


Im nächsten Schritt wählen Sie die **betreffene Person** aus. (Es scheinen alle versicherten Personen auf, die im Vertrag enthalten sind).

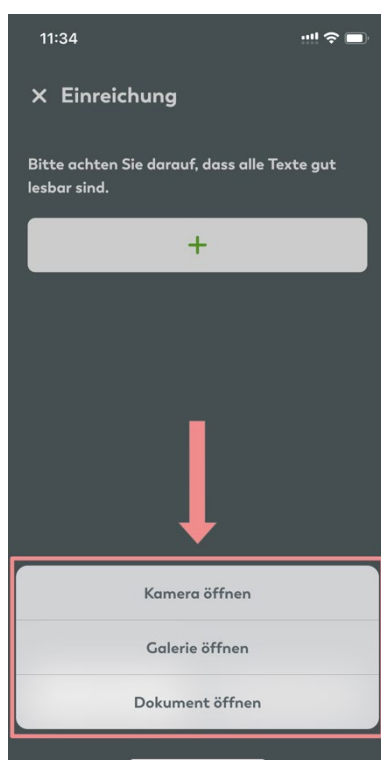




Nun können Sie Ihre **Dokumente** im **Kundenportal** hochladen.



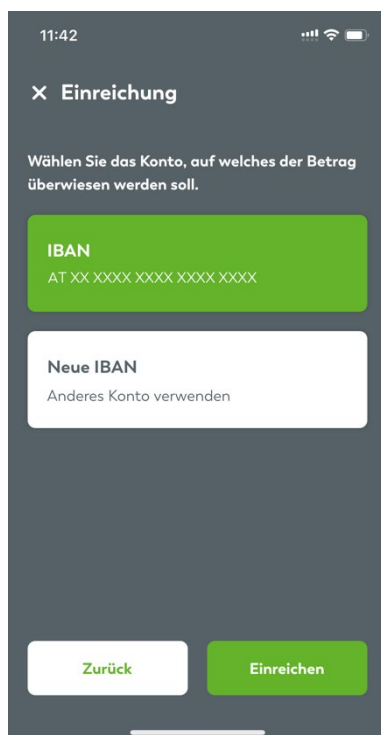
Es können Dokumente mit der **Kamera** fotografiert, aus der **Fotogalerie** ausgewählt, oder über die **Dokumentenablage** hochgeladen werden.



Ihre hochgeladenen Dokumente können Sie bei Bedarf löschen, oder weitere Dokumente hinzufügen.



Damit die Überweisung nach Prüfung an Sie durchgeführt werden kann, ist die Eingabe bzw. Überprüfung der Kontodaten erforderlich. Mit „**EINREICHUNG ABSCHLIESSEN**“ schließen Sie den Prozess ab.



**Danke - Ihre Einreichung wurde erfolgreich abgeschlossen.**

