

## Informazioni Utili - FAQ

# Nuovo servizio Home Insurance

### *Come posso accedere all'Area Riservata e consultare la mia posizione assicurativa?*

Per accedere al servizio è necessario procedere all'auto registrazione effettuabile dall'interno dell'area riservata compilando tutti i campi richiesti:

- Cod.fiscale (o P.Iva, nel caso in cui il contraente sia una persona giuridica);
- numero di polizza (in vigore);
- indirizzo e-mail valido (per l'invio delle credenziali di primo accesso).

Dopo aver compilato il form, ti verranno recapitate Username e Password di primo accesso tramite posta elettronica all'indirizzo indicato in fase di registrazione.

Al primo accesso, per completare la registrazione, il sistema ti chiederà di modificare la password con una di tua scelta e più facile da ricordare.

Dal secondo accesso in poi dovrai inserire username e password personalizzata.

### *Ho dimenticato la password, come posso accedere all'Area Riservata?*

Se hai smarrito o dimenticato la password, è disponibile una funzione

di recupero password.

È sufficiente premere il pulsante “RECUPERO PASSWORD” nel box di login dell’Area Riservata e seguire la procedura richiesta.

### *Come posso recuperare la mia username?*

La tua username corrisponde al tuo codice fiscale (o P.Iva, nel caso in cui le polizze siano intestate ad una persona giuridica) ed è contenuta nella e-mail di conferma ricevuta in fase di registrazione al servizio.

Qualora avessi smarrito o cancellato tale comunicazione o comunque continuassi a riscontrare dei problemi, è necessario contattare il numero telefonico di riferimento del servizio di Help Desk.

### *Se voglio solo consultare l’attestato di rischio RCA o una polizza Ramo Cauzioni: devo comunque registrarmi?*

Nel caso tu sia un avente diritto alla consultazione del solo Attestato di Rischio (intestatario al PRA) o di una polizza Ramo cauzioni (beneficiario) l’auto registrazione può avvenire attraverso l’inserimento di un minor numero di dati:

- Attestato di rischio (per aventi diritto): è sufficiente inserire numero di targa e Codice Fiscale/ Partita IVA;
- Ramo Cauzioni (beneficiari): occorre inserire il “codice di controllo” presente nel documento di polizza.

In entrambi i casi sarà necessario fornire un indirizzo mail valido per l’invio delle credenziali di accesso.

### *Quali informazioni trovo all’interno dell’area riservata “Le mie*

### *polizze”?*

Nell’area riservata “Le mie polizze” è possibile visualizzare informazioni relative ai contratti afferenti il soggetto che ha aderito al servizio\*; nella fattispecie è attivo l’accesso alla lista polizze in essere e al relativo scadenziario pagamenti.

Selezionando il singolo contratto poi, si hanno a disposizione i dettagli relativi a dati generali (dati anagrafici, residenza, recapiti, beneficiari, etc.), alle garanzie attive ed estratto conto di pertinenza, nonché alla documentazione associata alla pratica.

\* **N.B.:** se hai sia polizze intestate a te stesso sia altre intestate, per esempio, ad una ditta, potrai visualizzare alternativamente le polizze legate al codice fiscale o alla partita Iva, e dovrai quindi registrare due account.

### *Come mi muovo all’interno dell’area riservata “Le mie polizze”?*

Nell’area riservata “Le mie polizze” è offerto un percorso strutturato e intuitivo per muoversi tra le diverse aree di interesse, è inoltre previsto un servizio di Help Desk via e-mail che offre supporto per tutte le tematiche di navigazione attraverso le peculiarità del sistema. Questo servizio aggiuntivo offre anche chiarimenti in merito al glossario assicurativo e all’interpretazione dei dati contrattuali esposti quali premi, scadenze, pagamenti.

**ATTENZIONE:** questo servizio non può andare oltre un semplice chiarimento delle informazioni disponibili in visualizzazione pertanto, in caso di precisazioni contrattuali importanti, l’Help Desk inoltrerà la tua richiesta alle Compagnie che provvederanno a farti pervenire una risposta più articolata.

### ***Dove posso reperire l'Attestato di Rischio?***

Gli attestati di rischio, se sei un cliente registrato, sono disponibili e scaricabili dall'apposita scheda "Documentazione" all'interno delle pagine di dettaglio relative alle polizze RCA a te intestate".

### ***Dove posso reperire la documentazione contrattuale?***

All'interno dell'area riservata "Le mie polizze", nell'apposita sezione, sono pubblicate e scaricabili le copie delle Condizioni Generali di Assicurazione, la Nota Informativa e l'ultimo Attestato di Rischio disponibile.

Per copie di altra modulistica non prevista dalla normativa, la Vostra richiesta dovrà essere inoltrata alle Compagnie per una risposta più articolata.

### ***Perché non sono visualizzati tutti i miei contratti?***

La Compagnia, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione dei clienti tutti i contratti sottoscritti, qualora non riscontrassi questa opportunità, provvedi ad accedere al servizio inviando successivamente una richiesta di chiarimento tramite il form "ASSISTENZA CLIENTI".

**Considera inoltre che**, se hai sia polizze intestate a te stesso sia altre intestate a una ditta, potrai visualizzare alternativamente le polizze legate al codice fiscale o alla partita Iva, e dovrai quindi registrare due account.

### ***Come faccio se riscontro problemi o incongruenze nei dati di mia competenza presenti nell'area riservata?***

All'interno dell'area riservata è presente apposita sezione per contattare via mail il servizio di Help Desk che offre supporto per le tematiche di utilizzo del sistema, offre chiarimenti in merito al glossario assicurativo e all'interpretazione dei dati contrattuali disponibili in visualizzazione quali premi, scadenze e pagamenti.

Inoltre, In caso di precisazioni contrattuali importanti, l'Help Desk inoltrerà la tua richiesta agli uffici competenti delle Compagnie che provvederanno a farti pervenire una risposta più articolata.

### *Quali sono gli orari di copertura del servizio di Help Desk?*

Il servizio è disponibile dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 9:00 alle 18:00.

### *Come faccio se non ricevo risposta a fronte di una richiesta in attesa?*

Per sollecitare una risposta accedi all'Area Clienti e invia una e-mail utilizzando il form "ASSISTENZA CLIENTI": seleziona come categoria "sollecito richiesta in attesa" e indica il numero di ticket che era stato assegnato alla richiesta precedente.