

14 Novembre 2022

# **AREA RISERVATA**

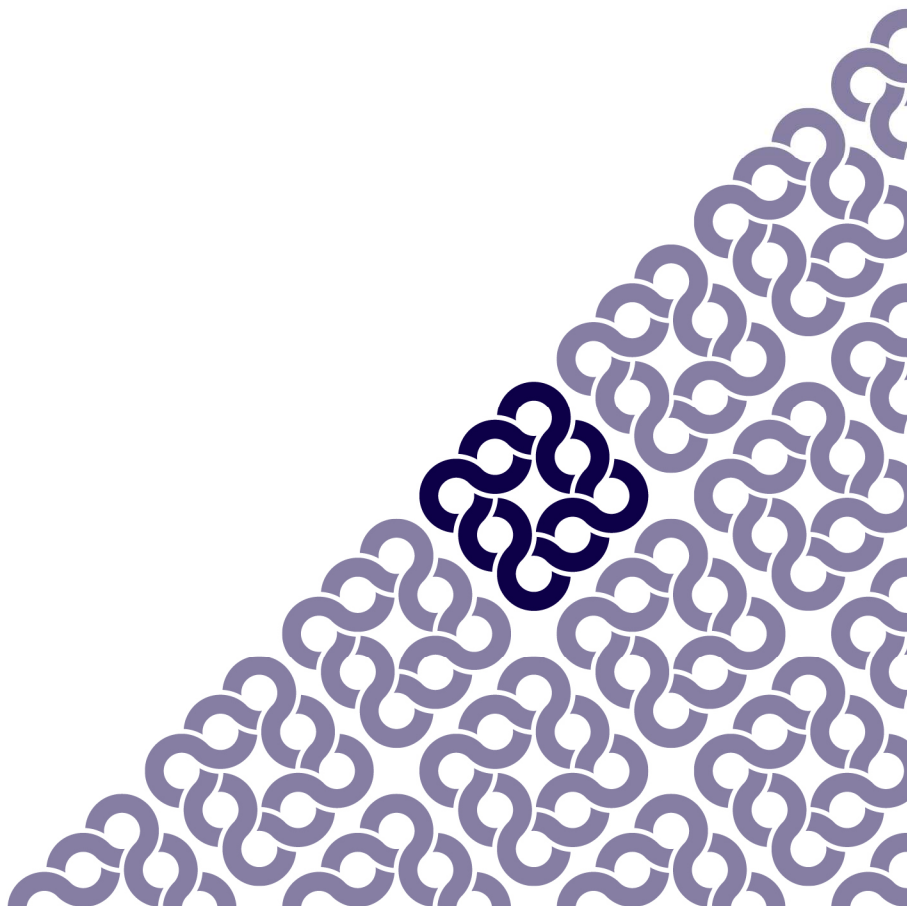
---

# **CLIENTI**

---

(Home Insurance)

Informazioni Utili - FAQ



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

I nuovi Utenti possono procedere all'auto registrazione effettuabile compilando tutti i campi richiesti:

- Codice Fiscale del Contraente di polizza (o Partita IVA nel caso di soggetto giuridico), che sarà utilizzato come Username;
- Numero di polizza in vigore della quale si è contraente;
- Indirizzo e-mail valido.

Dopo aver compilato il form, verrà recapitato un link per la conferma dell'e-mail e la scelta della password.

Al primo accesso, per completare la registrazione, sarà necessario modificare la password con una di propria scelta e più facile da ricordare.

NB: Per gli utenti già registrati è sufficiente aggiornare la password come indicato nelle istruzioni presenti nella pagina di accoglienza del sito.

## Come posso accedere all'Area Clienti Athora Italia e consultare la mia posizione assicurativa?

Per accedere al servizio è necessario digitare, nell'apposita pagina di accesso, la Username (Codice Fiscale/Partita IVA) e Password ricevuti a fronte della registrazione precedentemente effettuata.

## Come posso recuperare o aggiornare la password dimenticata?

Se si è smarrita o dimenticata la password, è disponibile una funzione di recupero nella pagina di accoglienza del sito (log-in). É sufficiente cliccare sul link "Password dimenticata?" e seguire la procedura richiesta.

É anche possibile modificare la propria password dall'interno del sito nella sezione "Profilo".

## Come posso recuperare il mio username?

Il suo Username corrisponde al Codice Fiscale o Partita IVA inseriti in fase di registrazione ed è contenuta nella e-mail di conferma registrazione al servizio ricevuta in quella occasione.

## Quali informazioni trovo all'interno dell'Area Riservata?

Nell'Area Riservata è possibile visualizzare i contratti in essere, il loro dettaglio (dati anagrafici, residenza, recapiti, garanzie, beneficiari, pagamenti etc.), nonché tutta la documentazione associata alla polizza e lo storico delle eventuali richieste effettuate.

## Quali operazioni posso effettuare dall'Area Riservata?

Oltre alle variazioni del profilo utente già precedentemente descritte, è possibile effettuare le seguenti tipologie di Richiesta:

- Modifica dati Anagrafici
- Modifica dati di residenza e recapito di polizza
- Sospensione contratto
- Riattivazione contratto
- Richiesta per attività di Riscatto polizza (**sfruttando questa funzione i nostri uffici Le invieranno le istruzioni ed i relativi documenti necessari per la liquidazione, alla ricezione dei quali si provvederà al pagamento**).

Trattandosi di richieste, per averne sotto controllo l'andamento, è disponibile anche una sezione con l'elenco delle stesse e il relativo stato di avanzamento.

Infine, è disponibile un servizio dispositivo che permette il pagamento con carta di credito delle quietanze.

## Come faccio a sapere se le operazioni di richiesta e/o pagamento vanno a buon fine?

L'Area Riservata prevede un automatismo che notifica, alla e-mail fornita in fase di registrazione, la ricezione e, successivamente, l'esito delle richieste ricevute.

Allo stesso modo notifica l'avvenuto pagamento di una rata o l'eventuale esito negativo con relativa motivazione.

## Come mi muovo all'interno dell'Area Riservata?

Nell'Area Riservata è disponibile un percorso strutturato per muoversi tra le diverse aree di interesse.

Si accede ad una Home Page che evidenzia le polizze più recenti, selezionandone una, si entra nel dettaglio della polizza con visibilità sulle caratteristiche generali (prodotto, contraente, date e durate), su quelle specifiche (bene, garanzie, storico, pagamenti) ed anche ai dati del distributore che ha in gestione il contratto.

È disponibile anche una navigazione diretta tramite accesso alle sezioni per area:

- Home Page
- Vita
- Richieste
- Pagamenti

## Perché non sono visualizzati tutti i miei contratti?

La Compagnia, nel rispetto della normativa vigente, mette a disposizione dei clienti tutti i contratti sottoscritti e la relativa documentazione, qualora si riscontrassero disallineamenti o mancanze, è disponibile l'Assistenza Clienti, che può essere contattata tramite il **numero verde gratuito 800.753.073**.

## Come fare per avere informazioni su ulteriori temi assicurativi oltre quanto già indicato?

Per tutte le istanze non comprese nelle funzionalità messe a disposizione dall'Area Clienti siete invitati a rivolgervi al vostro Intermediario di riferimento.