

## FAQ dell'Area Cliente – Prodotti danni e vita

### Chi può accedere all'Area Clienti Zurich?

Gli utenti abilitati ad accedere all'Area Clienti sono:

- i contraenti di una polizza in essere o scaduta da non più di 12 mesi di tipo Auto, Casa, Infortuni, relativa all'attività commerciale, professionale o all'impresa (escluso Cauzioni)
- i contraenti di una polizza vita in essere e gli assicurati di una polizza collettiva vita in essere
- la persona avente diritto all'attestato di rischio del veicolo con copertura di polizza singola, in vigore o scaduta da non più di 12 mesi (il proprietario del veicolo, l'usufruttuario, l'acquirente con patto di riservato dominio, il locatario nel caso di locazione finanziaria)

Se hai sottoscritto una forma pensionistica complementare, puoi consultare la tua situazione nelle aree private:

- Piani Individuali Pensionistici (ViPensione, Futuro Pensione, Programma Pensione). [Accedi da qui](#)
- Fondi Pensione Aperti (Zurich Contribution e Zed Omnifund). [Accedi da qui](#)

### Come posso ottenere le credenziali?

Per ottenere le credenziali di accesso al portale clicca sulla linguetta in alto "**Registrati**", inserisci i dati richiesti e segui le istruzioni. Al termine della procedura ti verrà inviata una **email** con un link di attivazione e un **SMS** con la password temporanea, per il perfezionamento della Registrazione in Area Clienti. Entrambi hanno validità di **8 ore** dalla ricezione.

### Sono un cliente già registrato, le mie credenziali sono ancora valide?

Per i clienti già registrati si richiede di riattivare le credenziali seguendo il processo di recupero dati. Al termine della procedura ti verrà inviata una **email** con un link di attivazione e un **SMS** con la password temporanea, per il perfezionamento della riattivazione dell'utenza in Area Clienti. Entrambi hanno validità di **8 ore** dalla ricezione.

### Perché non posso utilizzare la stessa mail o lo stesso numero di cellulare per richiedere le credenziali per utenti diversi?

Per garantire la privacy e la sicurezza dei tuoi dati l'indirizzo email e cellulare potranno essere utilizzati da un solo utente.

### La password ha una scadenza?

Per motivi di sicurezza la password dell'Area Clienti scade se non utilizzata per 3 mesi. In questo caso al momento della Login ti verrà chiesto di modificarla inserendo prima la vecchia password e poi una nuova password impostata secondo i principi di sicurezza suggeriti.

## Ho effettuato la registrazione ma non ho ricevuto la mail con il link di attivazione/la password temporanea via SMS: cosa devo fare?

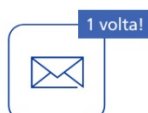
Per segnalare il mancato invio della mail e/o dell'SMS puoi contattare la nostra Assistenza Area Clienti: scrivi ad [areaclienti@it.zurich.com](mailto:areaclienti@it.zurich.com) oppure chiama il numero verde **800- 440066**

## È scaduto il link della mail di recupero e/o la password temporanea: cosa faccio?

Il link di attivazione presente nella mail di recupero e la password temporanea inviata via SMS per ragioni di sicurezza scadono dopo **8 ore**. In più, il link ricevuto nella mail è valido **1 sola volta**. Se sono trascorse più di **8 ore** dalla ricezione o se il link si è disabilitato è necessario effettuare nuovamente il processo di Recupero credenziali o di Registrazione all'Area Clienti.

Di seguito ricapitoliamo i passaggi necessari a **completare la Registrazione**.

### COSA RICEVERAI DA ZURICH...



Una **email** di conferma con un **link** temporaneo che ha validità di **8 ore** e può essere usato **1 sola volta**. Vuol dire che dopo il primo clic il link si disabilita, quindi non funzionerà più.



Un **SMS** con la **password temporanea** che ha validità di **8 ore**

**ATTENZIONE:** il link e la password temporanea inviata via SMS restano **validi solo per 8 ore** per ragioni di sicurezza.

### ...COSA DEVI FARE TU



\* La password deve contenere almeno 8 caratteri, almeno una lettera minuscola, almeno una maiuscola, almeno un numero

## Cosa devo fare se ho dimenticato l'ID Utente e/o la Password?

Clicca sul link "**Recupera i tuoi dati**" e segui le istruzioni per il recupero delle credenziali. Riceverai una email di conferma e un SMS con la password temporanea per poter completare il processo di recupero.

Clicca sul link presente nel testo della email ricevuta e completa il recupero di User ID e Password sul sito. Poiché la password temporanea è stata creata per permettere agli utenti di accedere esclusivamente per la prima volta, subito dopo aver effettuato il primo accesso, ti verrà chiesto di inserire e salvare una nuova password definitiva.

### **Ho bloccato le credenziali dopo alcuni tentativi errati, cosa devo fare?**

Per ragioni di sicurezza è stato fissato un tetto massimo di tentativi falliti per l'accesso all'Area Clienti prima che l'account si blocchi. Se non ricordi correttamente ID Utente e Password ti consigliamo di procedere con il 'Recupero credenziali'. In caso di messaggio di blocco credenziali, è necessario rivolgersi alla nostra Assistenza Area Clienti negli orari indicati.

### **Non vedo tutte le mie polizze nella mia area riservata: come è possibile?**

Ti ricordiamo che nell'Area Clienti puoi consultare le coperture assicurative in essere o scadute da non più di 12 mesi relative ai prodotti Auto, Casa, Salute, all'attività commerciale, professionale o all'impresa (escluso le Cauzioni) e le polizze vita attive.

Se hai sottoscritto una forma pensionistica complementare, puoi consultare la tua situazione nelle aree private:

- Piani Individuali pensionistici (ViPensione, Futuro Pensione, Programma Pensione)'.  
[Accedi da qui](#)
- Fondi Pensione Aperti (Zurich Contribution e Zed Omnifund) . [Accedi da qui](#)

### **Cosa faccio se i dati nell'Area Clienti non sono corretti o se voglio modificare i dati comunicati al momento della registrazione?**

Per segnalare eventuali errori o modifiche relative ai dati pubblicati puoi:

- scrivere ad **areaclienti@it.zurich.com**
- chiamare il numero verde **800-440066**
- contattare il tuo consulente assicurativo

### **Non hai trovato l'argomento che cercavi?**

Per ulteriori informazioni puoi contattare la nostra Assistenza Area Clienti:

- **areaclienti@it.zurich.com**
- **800-440066**