



Elenco Quesiti più Frequenti

(cliccare direttamente sulla domanda per andare alla risposta)

INFORMAZIONI GENERALI.....	4
<i>Chi è Zurich Investments Life S.p.A.?</i>	4
<i>Chi è 4-Care S.p.A. e che rapporto ha con Zurich Investments Life S.p.A.?</i>	4
<i>Per eventuali informazioni, a chi è possibile rivolgersi?</i>	4
<i>Nella polizza LTC, a chi corrispondono le 3 tipiche figure contrattuali: contraente, assicurato e beneficiario?</i>	4
<i>Cosa fare in caso di sinistro?</i>	4
<i>Come posso sporgere Reclamo?</i>	4
PERIMETRO D’OFFERTA	6
<i>È possibile assicurare i propri figli? Ed i propri genitori?</i>	6
<i>L’offerta assicurativa LTC Zurich 4Care è acquistabile da chiunque?</i>	6
<i>A scadenza di contratto, si può scegliere di continuare ad essere assicurato?</i>	6
<i>Dove posso verificare se è stata raggiunta l’adesione minima?</i>	6
<i>Che succede se non viene raggiunta la soglia di adesione minima?</i>	6
<i>Cosa accade se l’assicurato interrompe il rapporto con l’Ente che propone l’iniziativa?</i>	6
<i>Cosa accade se l’assicurato muore durante l’effetto della copertura?</i>	7
<i>Cosa accade se l’assicurato, durante il periodo di copertura, va in pensione?</i>	7
<i>Come posso richiedere la cancellazione della mia adesione all’iniziativa, nel caso in cui avessi un ripensamento?</i>	7
<i>Se risiedo all’estero posso sottoscrivere la polizza LTC Zurich Care Autonomia?</i>	7
IL PREMIO DI POLIZZA.....	8
<i>Che succede qualora si voglia smettere di pagare il premio?</i>	8
<i>È possibile rateizzare il premio?</i>	8
<i>È possibile detrarre o dedurre il premio?</i>	8
<i>Come posso fare per avere la certificazione fiscale necessaria per detrarre l’importo del premio pagato?</i>	8
<i>Cosa accade se nel momento del rinnovo annuale di polizza il c/c o la carta di pagamento indicati in fase di sottoscrizione non fosse capiente ovvero fosse estinto o comunque non fosse possibile per la Compagnia addebitare il premio di rinnovo?</i>	8
<i>Se a scadenza di polizza l’assicurato non è diventato non autosufficiente gli viene restituito il premio?</i>	9

LA RENDITA VITALIZIA	10
<i>L'importo della rendita è rivalutabile oppure può subire riduzioni?.....</i>	<i>10</i>
<i>Che differenza c'è tra durata della copertura e durata della rendita?.....</i>	<i>10</i>
<i>L'importo della rendita viene tassato?</i>	<i>10</i>
<i>È possibile sottoscrivere il contratto di assicurazione LTC Zurich Care Autonomia qualora l'assicurato abbia già in essere coperture per lo stesso rischio con altre compagnie?</i>	<i>10</i>
ISCRIZIONE AL PORTALE.....	11
<i>Ho effettuato la registrazione inserendo e-mail e password, ma non ho ricevuto il messaggio di posta preannunciato, che dovrebbe attivare l'utenza.</i>	<i>11</i>
<i>Perché non riesco ad accedere al mio account?.....</i>	<i>11</i>
<i>Ho inserito i miei dati personali, ma non riesco ad accedere alla sezione successiva.</i>	<i>11</i>
<i>Sono un libero professionista, cosa devo specificare nel campo SAE e ATECO?.....</i>	<i>11</i>
<i>Come posso essere certo di aver concluso correttamente tutte le fasi previste sul Portale web e quindi di poter accedere alla copertura alla scadenza del periodo di collocamento?</i>	<i>11</i>
<i>Come posso far iscrivere anche un mio familiare?</i>	<i>12</i>
<i>Sulla mail che ho ricevuto da 4Care per la verifica del mio indirizzo mail di registrazione, non funziona il link che dovrebbe consentire l'accesso al Portale web.</i>	<i>12</i>
AUTORIZZAZIONE AL PAGAMENTO	13
<i>Come posso pagare il premio di polizza?.....</i>	<i>13</i>
<i>Come funziona l'addebito diretto su conto?.....</i>	<i>13</i>
<i>Vedo l'addebito sul conto ma non ho ricevuto la polizza e non posso accedere alla mia area riservata?.....</i>	<i>13</i>
<i>Quali carte di pagamento sono accettate?.....</i>	<i>13</i>
<i>Ho completato la richiesta di adesione, ma già vedo sulla mia carta di credito l'importo di 0,01€.</i>	<i>13</i>
<i>Ho effettuato il passaggio dell'autorizzazione al pagamento, confermato dal fatto che sulla mia Carta di Credito c'è già l'autorizzazione di 0,01€, ma sul Portale non vedo la spunta blu della relativa sezione.....</i>	<i>14</i>
<i>Dopo aver aderito all'iniziativa sul Portale web, prima dell'effettiva decorrenza di polizza, osservo che sulla mia carta c'è un'autorizzazione all'addebito di 0,01 €. Come mai?.....</i>	<i>14</i>
<i>Posso pagare con carte prepagate?</i>	<i>14</i>
<i>Pagamenti respinti?.....</i>	<i>14</i>
<i>Posso pagare con Carte di credito virtuali?</i>	<i>15</i>
SEZIONE IDENTIFICAZIONE	16
<i>Quali documenti occorrono per identificarmi?</i>	<i>16</i>
<i>Come funziona la fase di identificazione?.....</i>	<i>16</i>
<i>Ho fatto le foto dei documenti, ma il sistema non le accetta?</i>	<i>16</i>
<i>Ho caricato un documento, ma non credo sia molto leggibile, posso sostituirlo?</i>	<i>17</i>
<i>Non ho il pc con la telecamera e non dispongo di uno smartphone.....</i>	<i>17</i>

<i>Perché devo caricare le foto dei documenti e dovrete acquisire le immagini del mio volto?</i>	<i>17</i>
<i>Posso passare dal pc al telefono per completare il processo di identificazione, o viceversa?.....</i>	<i>18</i>
<i>Come viene certificato il mio numero di telefono?</i>	<i>18</i>
<i>Non ricevo il codice di sicurezza temporaneo (OTP) per certificare il mio cellulare.</i>	<i>18</i>
<i>Non riesco a superare la fase di liveness (identificazione del volto).....</i>	<i>18</i>

INFORMAZIONI GENERALI

Chi è Zurich Investments Life S.p.A.?

Zurich Insurance Group Ltd è una Compagnia assicurativa svizzera con sede centrale a Zurigo, fondata nel 1872. Opera in 210 Paesi nel mondo ed annovera circa 54.000 collaboratori. In Italia è presente dal 1902 ed opera nel ramo Vita attraverso Zurich Investment Life S.p.A. Zurich ha un rating di solidità finanziaria AA-/stabile assegnato da Standard & Poor's (il rating dello Stato italiano è BBB, 5 livelli al di sotto). Sede e Direzione: Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano. Iscritta all'Albo Imprese IVASS il 3.1.08 al n. 1.00027.

Chi è 4-Care S.p.A. e che rapporto ha con Zurich Investments Life S.p.A.?

4-Care S.p.A. è una MGA (Managing General Agency), ossia una Agenzia assicurativa con mandato di Zurich Investment Life S.p.A.

In qualità di intermediario assicurativo è iscritta nel registro dell'IVASS, Istituto per la vigilanza delle assicurazioni, al numero 624790. Sede legale via Cassanese, 41 20090 Segrate (MI).

Per eventuali informazioni, a chi è possibile rivolgersi?

Ai recapiti forniti dal proprio ente aggregante o, in alternativa, premendo il pulsante Contatti, presente in ogni pagina del Portale di adesione. È possibile in qualsiasi momento scrivere una mail a supporto@4careitalia.com.

Nella polizza LTC, a chi corrispondono le 3 tipiche figure contrattuali: contraente, assicurato e beneficiario?

La polizza LTC Zurich Care Autonomia prevede la coincidenza delle 3 figure contrattuali.

Oververo coincidono nella stessa persona la figura del *Contraente*, colui che stipula il contratto e paga il premio, l'*Assicurato*, soggetto esposto allo specifico rischio ed il *Beneficiario*, al quale eventualmente è destinata la rendita.

Cosa fare in caso di sinistro?

Accedendo all' Area Clienti all'indirizzo <https://digitalinsurance.4-care.it/#/homeInsurance/home> è possibile scaricare il modulo per l'apertura del sinistro da compilare e indirizzare direttamente alla Compagnia. Nella stessa Area Clienti è presente anche la guida per la compilazione del modulo.

Come posso sporgere Reclamo?

Come previsto dal Regolamento Isvap n. 24 del 19/05/2008 è facoltà del contraente, fermo restando la possibilità di rivolgersi all'Autorità Giudiziaria, inoltrare reclamo per iscritto:

- a) direttamente all'intermediario se il reclamo è relativo al comportamento dell'Agente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori): per l'Agenzia 4Care inviando una PEC all'indirizzo 4-care@legalmail.it;

- b) direttamente alla Compagnia di assicurazione preponente qualora il reclamo sia relativo al comportamento dell'impresa di assicurazione: per Zurich Investments Life S.p.A., mediante posta, indirizzandolo a: Zurich Investments Life S.p.A. - Ufficio Gestione Reclami, Via Benigno Crespi, 23 - 20159 Milano
- tramite FAX al numero 02.2662.2243
 - tramite EMAIL all'indirizzo reclami@zurich.it
 - tramite PEC all'indirizzo reclami@pec.zurich.it
 - tramite l'apposito form online che trovi sul sito di Compagnia (<http://www.zurich.it/services/segnalazioni-e-reclami.htm>);

Il reclamo deve contenere le seguenti informazioni: a) nome, cognome e domicilio del reclamante (se disponibile anche indirizzo PEC e eventuale recapito telefonico); b) denominazione della Compagnia o dei soggetti di cui si lamenta l'operato; c) breve descrizione del motivo della lamentela, ed ogni documento utile a descrivere compiutamente il fatto e le relative circostanze.

In caso di mancata risposta entro 45 giorni dalla presentazione del reclamo alla Compagnia ovvero all'Intermediario, oppure nel caso di insoddisfazione della risposta, è possibile rivolgerti all'IVASS (Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni).

Il reclamo all'IVASS deve contenere la descrizione circostanziata del comportamento che si ritiene irregolare o scorretto dell'impresa o dell'intermediario di assicurazione, copia del reclamo già trasmesso e dell'eventuale risposta ricevuta e di eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso. L'invio potrà avvenire con una delle seguenti modalità alternative:

- per posta al Servizio Tutela degli Utenti - Via del Quirinale n. 21 – 00187 Roma; fax numero 06/42133206; PEC: ivass@pec.ivass.it;
- utilizzando il modello presente sul sito dell'Istituto di Vigilanza (www.ivass.it) nella sezione relativa ai reclami.

Ulteriori informazioni sulla presentazione e gestione dei reclami sono contenute nel Regolamento ISVAP n. 24/2008 e s.m.i., consultabile sul sito www.ivass.it.

Il reclamante ha la possibilità, in caso di mancato o parziale accoglimento del reclamo, di rivolgersi all'Autorità di Vigilanza, come sopra indicato, o di utilizzare sistemi alternativi di risoluzione delle controversie previsti a livello normativo o convenzionale.

È possibile assicurare i propri figli? Ed i propri genitori?

L'offerta di copertura assicurativa è destinata agli appartenenti al Gruppo/Ente aggregante che ha promosso l'iniziativa di welfare ed ai loro familiari.

Per familiari sono intesi il coniuge, oppure convivente more uxorio, i figli ed i genitori, purché abbiano un'età assicurativa compresa tra 18 e 65 anni.

L'offerta assicurativa LTC Zurich 4Care è acquistabile da chiunque?

La copertura assicurativa è riservata esclusivamente ai destinatari dell'offerta e ai loro familiari. I destinatari dell'iniziativa Zurich 4Care sono espressamente indicati sul Portale e nelle dichiarazioni previste nella fase di adesione.

La qualifica sopra indicata è necessaria durante tutto il periodo di collocamento della polizza, sino alla data di decorrenza della copertura.

Coloro che aderissero alla copertura assicurativa senza averne titolo, quondanche avessero versato il premio, non beneficerebbero della liquidazione della rendita in caso di sinistro. In tal caso, la Compagnia restituirebbe i premi versati al netto dei costi nel frattempo sostenuti.

Il limite di età per gli appartenenti al Gruppo/Ente che ha promosso l'iniziativa è 70 anni, mentre per i relativi familiari è 65 anni.

A scadenza di contratto, si può scegliere di continuare ad essere assicurato?

Alla scadenza dei cinque anni il contratto termina, salva la facoltà della Compagnia di proporre il rinnovo rideterminando eventualmente un nuovo premio in funzione dell'evoluzione dell'esperienza statistica della Compagnia. Alla scadenza dei cinque anni, in caso di rinnovo proposto dalla Compagnia, l'adesione da parte dell'assicurato avviene in continuità di copertura, ovvero senza la necessità di compilare il questionario sanitario assuntivo.

Dove posso verificare se è stata raggiunta l'adesione minima?

Nella home page del Portale di adesione, in basso, è presente una barra indicante la percentuale di adesione al momento. Quando la percentuale indicata è uguale o superiore al 100% vuol dire che l'adesione minima è stata raggiunta.

Che succede se non viene raggiunta la soglia di adesione minima?

Qualora non venisse raggiunto il numero minimo di adesioni concordato con il Gruppo/Ente aggregante proponente l'iniziativa, l'offerta assicurativa decadrebbe e non sarebbe acquistabile singolarmente. Zurich Investments Life S.p.A., ovvero l'agenzia mandataria 4-Care S.p.A., non avvierebbe la procedura di incasso per coloro che avessero prenotato l'adesione, inibendo in questo modo il versamento del premio.

Cosa accade se l'assicurato interrompe il rapporto con l'Ente che propone l'iniziativa?

La polizza LTC Zurich Care Autonomia sottoscritta sul presente Portale web, costituisce un contratto tra Zurich Investments Life S.p.A. e l'assicurato.

La Compagnia garantisce la copertura assicurativa durante tutta la durata indicata nel certificato di polizza, a prescindere dal fatto che, durante il periodo di copertura, il rapporto tra l'assicurato e l'Ente che ha promosso il progetto welfare si interrompa.

Cosa accade se l'assicurato muore durante l'effetto della copertura?

La garanzia LTC Zurich Care Autonomia prevede una prestazione economica soltanto in caso di non autosufficienza dell'assicurato avvenuta durante il periodo di copertura. Non sono previste prestazioni economiche da parte della Compagnia né in caso di decesso dell'assicurato né in caso di invalidità che non determini una non autosufficienza.

Cosa accade se l'assicurato, durante il periodo di copertura, va in pensione?

La Compagnia garantisce la copertura assicurativa durante tutta la durata indicata nel certificato di polizza, a prescindere dal fatto che, durante il periodo di copertura, l'assicurato acceda al pensionamento o prepensionamento, per qualsiasi motivo concesso.

Come posso richiedere la cancellazione della mia adesione all'iniziativa, nel caso in cui avessi un ripensamento?

Entro il giorno antecedente la data di emissione del contratto assicurativo prevista dall'iniziativa è possibile inviare una richiesta di rinuncia all'adesione nell'area Contatti. Sarà sufficiente inserire nel messaggio l'e-mail utilizzata per l'iscrizione al Portale, il nome, cognome e codice fiscale con l'esplicita richiesta di cancellazione dell'adesione all'iniziativa. L'agenzia mandataria 4-Care S.p.A. provvederà ad inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica comunicando l'avvenuta cancellazione.

Nel caso invece la campagna di adesione fosse terminata ed il contratto attivato, è comunque possibile chiedere il recesso entro 30 gg dalla decorrenza tramite comunicazione raccomandata A/R o PEC verso la Compagnia o attraverso l'area clienti <https://digitalinsurance.4-care.it/#/homeInsurance/home>. Per ogni dettaglio in merito a questa procedura si prega di fare riferimento alla documentazione precontrattuale.

Se risiedo all'estero posso sottoscrivere la polizza LTC Zurich Care Autonomia?

Il normativo di polizza prevede che per sottoscrivere la polizza si debba avere residenza fiscale in Italia e, quindi, il codice fiscale italiano.

IL PREMIO DI POLIZZA

Che succede qualora si voglia smettere di pagare il premio?

Il premio, pagato annualmente, garantisce la copertura per 12 mesi, fino al momento del rinnovo dell'anno successivo. Per terminare il contratto assicurativo è sufficiente non pagare il premio al momento del rinnovo annuale. Nell'area riservata <https://digitalinsurance.4-care.it/#/homeInsurance/home> è possibile, inoltre, esprimere la volontà di disdetta del rinnovo per l'anno successivo.

In caso di mancati rinnovo annuale, il contratto cessa definitivamente e non può essere più riattivato

È possibile rateizzare il premio?

No, il premio è unico, pagato annualmente e garantisce la copertura per i successivi 12 mesi.

È possibile detrarre o dedurre il premio?

I premi versati alla Compagnia di assicurazione beneficiano del regime di detrazione dall'Irpef lorda ai sensi della lett. f) del primo comma dell'art. 15 del testo unico delle imposte sui redditi.

Nel dettaglio, dall'imposta lorda si detrae un importo pari al 19% del premio per assicurazione avente ad oggetto il rischio di non autosufficienza nel compimento degli atti della vita quotidiana.

Come posso fare per avere la certificazione fiscale necessaria per detrarre l'importo del premio pagato?

La certificazione fiscale viene rilasciata dalla Compagnia che invierà il documento entro i primi mesi dell'anno successivo alla data di pagamento del premio per permettere all'Assicurato di ottemperare agli obblighi fiscali.

Cosa accade se nel momento del rinnovo annuale di polizza il c/c o la carta di pagamento indicati in fase di sottoscrizione non fosse capiente ovvero fosse estinto o comunque non fosse possibile per la Compagnia addebitare il premio di rinnovo?

Zurich Investments Life S.p.A., ovvero l'agenzia mandataria 4-Care, provvederà a rammentare preventivamente tramite e-mail l'approssimarsi della data di rinnovo annuale di polizza ed a sollecitare, il pagamento del premio di rinnovo annuo.

L'Assicurato dovrà rendere capiente il c/c o la carta di pagamento registrati sul Portale ovvero, qualora desiderasse modificare lo strumento di pagamento o scegliere una nuova modalità, potrà indicare i nuovi dati accedendo all' area riservata utilizzando il suo indirizzo e-mail e la password utilizzati al momento della sua adesione secondo la seguente procedura:

1. entrare nella pagina di accesso dell'"area clienti" <https://digitalinsurance.4-care.it/#/homeInsurance/home> ;
2. cliccare nella sezione *Modifica strumento di pagamento*;
3. accedere con l'indirizzo email e password registrati in fase di adesione
4. controllare le informazioni di pagamento ed effettuare le eventuali modifiche (inserimento nuova carta o IBAN per addebito sul c/c);

5. una volta aggiornate le informazioni, cliccare il pulsante *Modifica*.

Decorso il periodo di 30 giorni dalla data di rinnovo della copertura senza che la Compagnia abbia avuto modo di prelevare la somma dovuta, la copertura assicurativa si interrompe definitivamente.

Se a scadenza di polizza l'assicurato non è diventato non autosufficiente gli viene restituito il premio?

Il premio che ciascun aderente paga ha lo scopo di coprire il rischio di non autosufficienza e viene impiegato dalla Compagnia per ottemperare agli obblighi derivanti dal contratto, ossia pagare le rate di rendita mensile a coloro che sono divenuti non autosufficienti.

Per questo, a scadenza di polizza, tutti i premi versati restano acquisiti dalla Compagnia.

LA RENDITA VITALIZIA

L'importo della rendita è rivalutabile oppure può subire riduzioni?

L'importo della rendita erogata a favore dell'assicurato/beneficiario, il cui importo è negoziato con l'azienda/associazione prima dell'inizio della campagna di adesione, resta fisso per tutta la vita dell'assicurato.

Che differenza c'è tra durata della copertura e durata della rendita?

La durata della copertura è il periodo durante il quale l'assicurato può maturare il diritto a ricevere la rendita in caso si manifestasse una non autosufficienza di carattere presumibilmente permanente.

La durata della rendita è vitalizia, ossia, una volta maturato il diritto, la rendita viene pagata fintanto che l'assicurato resta in vita.

L'importo della rendita viene tassato?

La rendita vitalizia erogata è esente da imposte e tasse.

È possibile sottoscrivere il contratto di assicurazione LTC Zurich Care Autonomia qualora l'assicurato abbia già in essere coperture per lo stesso rischio con altre compagnie?

La polizza LTC Zurich Care Autonomia può essere sottoscritta a prescindere da altre coperture assicurative già acquistate da diverse compagnie di assicurazione.

Invece, l'importo di rendita massima cumulata sottoscrivibile con Zurich Investments Life a garanzia del rischio LTC, anche con adesioni in campagne distinte, ammonta a 3.000,00€.

ISCRIZIONE AL PORTALE

Ho effettuato la registrazione inserendo e-mail e password, ma non ho ricevuto il messaggio di posta preannunciato, che dovrebbe attivare l'utenza.

Nel caso in cui non si ricevesse l'e-mail con il link per confermare e attivare l'utenza, probabilmente è stato erroneamente inserito l'indirizzo e-mail, oppure la mail di risposta del Sistema è finita per errore in *Posta Indesiderata (SPAM)*. Dopo aver verificato nella *Posta Indesiderata* è possibile riprovare ad effettuare la registrazione, utilizzando un indirizzo e-mail valido.

Alle ore 24 del giorno successivo alla richiesta di registrazione, il link di attivazione inviato con la e-mail di sistema scade e pertanto sarà necessario richiedere una nuova registrazione.

Perché non riesco ad accedere al mio account?

In caso di problemi di accesso, verificare di aver inserito le informazioni corrette dell'account e in caso chiedere di reimpostare la password attraverso il link Password dimenticata.

Ecco alcuni controlli da effettuare:

- Indirizzo e-mail: L'indirizzo e-mail dovrà avere il formato nomeutente@dominio.com (o .net, .org e così via). Se si dispone di più indirizzi e-mail, accertarsi di utilizzare la combinazione corretta di indirizzo e-mail e password.
- Password: Controllare se i tasti BLOC MAIUSC e BLOC NUM sulla tastiera sono premuti. Le password operano una distinzione fra maiuscole e minuscole, quindi "PASSWORD" e "Password" vengono riconosciute come due parole diverse. Se l'indirizzo e-mail è corretto, selezionare: Password Dimenticata.

Ho inserito i miei dati personali, ma non riesco ad accedere alla sezione successiva.

Ogni sezione deve essere completata in tutte le sue parti per poter proseguire alla sezione successiva. Nella sezione *Anagrafica*, assicurarsi di aver selezionato il flag relativo il gruppo di appartenenza e, in caso di libera professione, di aver alimentato il codice SAE e ATECO.

Sono un libero professionista, cosa devo specificare nel campo SAE e ATECO?

È necessario selezionare "*Altre Famiglie Produttrici*" nel campo SAE e accanto, come codice ATECO, selezionare i primi tre caratteri corrispondenti all'attività svolta. Es. Avvocato = 691; Medico =862; ingegnere= 711; ecc.

Come posso essere certo di aver concluso correttamente tutte le fasi previste sul Portale web e quindi di poter accedere alla copertura alla scadenza del periodo di collocamento?

La spunta blu accanto a ciascuna delle 5 sezioni indica la corretta compilazione e completamento della sottoscrizione all'iniziativa.

Completata la 5a sezione, premere il pulsante concludi ed il sistema invierà una e-mail con oggetto *“Conferma completamento richiesta iscrizione a programma...”*.

Se non si riceve la e-mail di *“Conferma completamento”* verificare di aver completato tutti i 5 passi, e di aver premuto il pulsante concludi alla fine.

Come posso far iscrivere anche un mio familiare?

Per far aderire all’iniziativa il coniuge o convivente, il figlio oppure il genitore, è necessario effettuare una nuova iscrizione al Portale. Per ogni distinta sottoscrizione di polizza, è necessaria una differente registrazione sul Portale web, eseguita attraverso un distinto account e-mail.

La persona interessata dovrà accedere iscrivendosi personalmente al Portale web dedicato, effettuando il primo accesso tramite lo stesso codice del familiare proponente (qualora richiesto).

Sulla mail che ho ricevuto da 4Care per la verifica del mio indirizzo mail di registrazione, non funziona il link che dovrebbe consentire l’accesso al Portale web.

La mail per l’attivazione della registrazione è funzionante fino alle ore 24 del giorno successivo alla richiesta di accesso. Trascorso tale periodo sarà necessario ripetere la procedura di registrazione ed attendere la mail di verifica.

AUTORIZZAZIONE AL PAGAMENTO

Come posso pagare il premio di polizza?

Il premio può essere pagato con i seguenti strumenti di pagamento: addebito ricorrente sul proprio conto corrente oppure con le principali carte di credito/debito.

Come funziona l'addebito diretto su conto?

La nostra soluzione di **addebito diretto** (SEPA) contrariamente ad una carta di credito, non ha scadenza o rischio di cancellazione, si presta quindi meglio ad essere utilizzata su contratti di medio lungo periodo come questo evitando la necessità di dover aggiornare lo strumento di pagamento in corso di contratto.

Per attivare il servizio in fase di adesione verrà richiesto l'inserimento del numero di conto corrente bancario (IBAN) e poi sarà la procedura della propria banca a richiedere l'autorizzazione on line. Ricordiamo che la seconda direttiva sui servizi di pagamento (PSD2), per garantire una maggiore sicurezza nei pagamenti elettronici, ha cambiato il modo in cui si effettuano i pagamenti online. Per completare l'autorizzazione sarai quindi invitato dalla tua banca ad usare un SMS o un'apposita APP.

Dopo l'autorizzazione sia il primo premio di polizza che tutte le scadenze future saranno addebitate automaticamente sul tuo conto corrente bancario, previa notifica di promemoria.

Vedo l'addebito sul conto ma non ho ricevuto la polizza e non posso accedere alla mia area riservata?

In caso di richiesta di addebito su c/c l'emissione della polizza non è immediata. Anche se hai ricevuto l'addebito deve trascorrere ancora qualche giorno affinché ritorni a 4Care la risposta dei circuiti interbancari circa l'esito dell'operazione. Questa operazione richiede dai 5 ai 9 giorni lavorativi dall'invio del mandato. Appena i sistemi avranno ricevuto questo feedback, positivo, sarà emessa immediatamente la polizza a nome del cliente. In fase di emissione polizza sarà inviata la mail di conferma copertura e le indicazioni per accedere all'area riservata.

Quali carte di pagamento sono accettate?

Il sistema accetta tutte le carte prepagate, di debito e le classiche carte di credito della maggior parte dei circuiti di pagamento (VISA, MasterCard, Maestro, American Express). Si sottolinea però che il metodo di pagamento utilizzato deve essere abilitato ai pagamenti ricorrenti con servizio 3d secure. Per completare l'autorizzazione sarai quindi invitato dalla tua banca ad usare un SMS o un'apposita APP.

Ho completato la richiesta di adesione, ma già vedo sulla mia carta di credito l'importo di 0,01€.

Quando si inseriscono per la prima volta in fase di adesione gli estremi della propria carta di credito, oppure si provvede a modificare il metodo di pagamento, per confermare che i dati inseriti siano validi e che la carta di credito non sia stata denunciata come persa o rubata, viene richiesta un'autorizzazione alla propria Banca. L'autorizzazione dalla Banca viene realizzata tramite tentativo

di addebito di **0,01€**. L'autorizzazione non corrisponde con l'addebito del premio: si tratta semplicemente di una misura di sicurezza utilizzata dai circuiti interbancari per tutelare i nostri clienti.

L'addebito effettivo del premio è eseguito soltanto alla scadenza del periodo di campagna di adesione, che corrisponde alla data di decorrenza della garanzia, qualora venisse raggiunto il quorum e la carta di credito avesse capienza.

Si prega di contattare la propria banca per ulteriori informazioni in merito alle procedure di autorizzazione e per i tempi di rilascio dei fondi bloccati.

Ho effettuato il passaggio dell'autorizzazione al pagamento, confermato dal fatto che sulla mia Carta di Credito c'è già l'autorizzazione di 0,01€, ma sul Portale non vedo la spunta blu della relativa sezione.

Durante la fase di autorizzazione del metodo di pagamento è importante NON chiudere il browser oppure cambiare/aggiornare la pagina, poiché verrebbe invalidata la procedura di aggiornamento e verifica dei flussi tra il Portale web e l'istituto bancario.

In tal caso, è possibile rientrare nella sezione di autorizzazione sul Portale e cliccare sul pulsante Verifica. Il sistema verificherà che l'autorizzazione al pagamento sia andata a buon fine, e, in tal caso, attiverà correttamente la spunta blu.

Dopo aver aderito all'iniziativa sul Portale web, prima dell'effettiva decorrenza di polizza, osservo che sulla mia carta c'è un'autorizzazione all'addebito di 0,01 €. Come mai?

In fase di registrazione di una nuova carta di pagamento viene attivato un processo di verifica emettendo una richiesta di autorizzazione al prelievo di 0,01€ al fine esclusivo di verificare la validità della carta e garantire maggiore sicurezza sulle transazioni.

Posso pagare con carte prepagate?

4Care ti permette di utilizzare carte prepagate, ma ci sono alcune restrizioni che potrebbero essere previste dall'istituto emittente:

- Alcune carte prepagate non accettano pagamenti ricorrenti.
- Viene richiesto di inserire le tre cifre del codice che si trova di solito sul retro di alcune carte. Se sulla carta non sono presenti le 3 cifre del codice e l'inserimento del codice è richiesto dall'istituto emittente, è possibile che il pagamento non venga elaborato.
- In caso di problemi con il metodo di pagamento, si invita a prendere contatto con l'istituto emittente o a selezionare una diversa carta di pagamento.

Pagamenti respinti?

Per tutelare la sicurezza e la privacy del cliente, le banche e gli istituti di credito non forniscono a 4Care informazioni sui pagamenti respinti. Per questo motivo, in caso di notifica di pagamento con la carta di credito "respinto", si invita a contattare la banca o l'istituto che ha emesso la carta per comprendere le motivazioni.

Suggeriamo comunque di verificare:

- che il numero e la data di scadenza della carta di credito siano stati inseriti correttamente;

- in caso si utilizzi una carta prepagata, controllare che l'importo del saldo disponibile sia sufficiente a coprire l'importo del premio;
- se la carta abbia un limite mensile o giornaliero di acquisto;
- se è stata ricevuta una nuova carta di credito con una data di scadenza diversa.

In caso di pagamento respinto, 4Care tenderà, per i successivi 30 giorni, l'addebito del premio.

Se si desidera effettuare il pagamento con un'altra carta di credito o verificare che i dati inseriti siano corretti:

- Accedere al proprio account utilizzando la propria e-mail e password.
- Selezionare Modificare la modalità di pagamento.
- Inserire un'altra carta di credito o di debito (assicurati di aver controllato la data di scadenza).

Selezionare Continua dopo aver inserito i dati richiesti.

Posso pagare con Carte di credito virtuali?

La carta virtuale è un tipo di carta di credito dedicata agli acquisti online.

Per ogni acquisto online, la banca fornisce dei codici temporanei "usa e getta" di 16 cifre da utilizzare per confermare la transazione. Il codice è monouso, può essere cioè utilizzato per una sola transazione.

Precauzioni per l'uso delle carte virtuali.

4Care sconsiglia l'uso di carte virtuali per le seguenti ragioni:

- L'effettivo addebito del premio sulla carta virtuale avverrà solo a fine Campagna, se verrà raggiunto il minimo di adesioni previsto. Pertanto, tra il momento in cui si effettuerà l'adesione e il momento in cui l'ordine di pagamento verrà attivato la carta virtuale potrebbe scadere. In questo caso, sarà necessario inserire un nuovo codice aggiornando i dettagli della carta virtuale nella propria area riservata del Portale di adesione.
- La tua carta virtuale potrebbe non accettare l'autorizzazione agli addebiti ricorrenti, necessario per l'acquisto di un prodotto che prevede una durata di più anni.
- Ogni anno al rinnovo sarà necessario modificare ed aggiornare lo strumento di pagamento.

Per le suddette ragioni si suggerisce di utilizzare l'addebito su conto oppure una carta di pagamento non virtuale. Per ulteriori informazioni sulle carte virtuali, contattare la propria banca.

Quali documenti occorrono per identificarmi?

Per identificarsi è sufficiente un documento d'identità italiano che abbia una scadenza di validità superiore al periodo di fine campagna. Sono accettati i seguenti documenti italiani:

- Carta di identità elettronica (contenente anche il codice fiscale);
- Carta di identità Cartacea;
- Patente di guida in formato elettronico;
- Passaporto.

Attenzione: Non è possibile utilizzare la vecchia Patente di guida in formato cartaceo in quanto non permette un'identificazione certa con una foto recente del cliente.

Nel caso si scelga di utilizzare un documento diverso dalla carta di identità elettronica sarà necessario fornire anche la copia della tessera sanitaria (dove è riportato il codice fiscale).

Come funziona la fase di identificazione?

Nel corso della fase di identificazione, oltre alle immagini fronte e retro dei documenti, verrà chiesto di validare il proprio numero di cellulare e di effettuare una verifica dal vivo del volto (liveness) per permettere l'identificazione a distanza, in ottemperanza alle disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela.

Tutte le attività sono realizzate attraverso un portale dedicato all'identificazione, raggiungibile tramite un link fornito durante il processo di adesione. In ogni momento, cliccando sul tasto in basso "Passa a ...", si potrà scegliere di proseguire utilizzando il computer o un dispositivo mobile (es. cellulare o tablet con videocamera). Sugeriamo di utilizzare quest'ultimo perché è più semplice caricare i documenti ed è probabile che la fotocamera del cellulare abbia una qualità migliore.

In qualsiasi momento è possibile interrompere il processo di identificazione e, utilizzando il link fornito (inviato anche via mail), riavviarlo dal punto in cui si è interrotto.

Ho fatto le foto dei documenti, ma il sistema non le accetta?

Il sistema non si limita a caricare le immagini, ma ne verifica anche la qualità ed il tipo di documento inserito.

Per questa ragione le immagini acquisite da file o dalla telecamera:

- devono essere a colori, chiare e senza riflessi
- i documenti non devono avere custodie trasparenti che possano riflettere la luce
- devono essere scattate dall'alto e non lateralmente per evitare la distorsione dell'immagine.

E' inoltre importante assicurarsi che:

- il documento sia interamente contenuto nell'immagine e che non vi siano porzioni tagliate
- il documento non sia coperto dalle dita
- non vi siano altre scritte nello sfondo dietro il documento
- ci sia un buon contrasto tra il documento e lo sfondo su cui ha appoggiato. Ad esempio, se si poggia un documento chiaro su una scrivania bianca sarà difficile il riconoscimento dei margini del documento.

Con il link fornito, si può tornare direttamente al punto del processo di identificazione in cui si era rimasti e provare a scattare nuovamente le foto seguendo i suggerimenti sopra indicati.

Ho caricato un documento, ma non credo sia molto leggibile, posso sostituirlo?

Finché la fase di acquisizione del documento non è conclusa, sarà possibile sostituirlo, selezionando la X accanto al nome file e ricaricarlo nuovamente. In fase di caricamento del documento, sarà il sistema a segnalare se il documento è stato riconosciuto e l'immagine è di buona qualità.

Se il file caricato contiene sia il fronte che il retro del documento, il sistema li riconoscerà automaticamente entrambi.

Eventualmente ci fossero difficoltà nella fase di identificazione, il cliente verrà ricontattato dal supporto 4Care.

Non ho il pc con la telecamera e non dispongo di uno smartphone.

Nel caso non si posseda uno smartphone dotato di una buona fotocamera, è possibile scattare le foto e fare la sessione di liveness con un dispositivo di un amico o di un familiare selezionando il link o il QR code forniti all'inizio della fase di identificazione.

È importante però, che il numero di telefono che si inserisce e si certifica sia il proprio, e sia a portata di mano perché, nella fase di identificazione, è su quel numero che arriverà, via sms, il token con cui verrà certificato il numero di telefono.

Perché devo caricare le foto dei documenti e dovrete acquisire le immagini del mio volto?

Un'adeguata identificazione dell'aderente è necessaria a fini della normativa antiriciclaggio e per garantire corrispondenza tra profilo anagrafico e persona realmente interessata alla copertura assicurativa.

Le immagini raccolte saranno gestite per le finalità necessarie per la sottoscrizione del prodotto, in aderenza alle policy privacy di 4Care. Il trattamento dei dati biometrici del suo volto avviene con

l'esclusiva finalità della certa identificazione a distanza, in ottemperanza alle disposizioni in materia di adeguata verifica della clientela.

Posso passare dal pc al telefono per completare il processo di identificazione, o viceversa?

Sì!

Si può, ad esempio, iniziare la sessione di identificazione con il computer e poi passare al cellulare per effettuare, con più praticità, il caricamento delle immagini dei documenti o la sessione liveness, e viceversa.

Per farlo è sufficiente inquadrare, con l'applicazione foto del proprio cellulare, il "QR code" visualizzato pigiando il pulsante "passa a Mobile", presente in basso di ogni pagina della sessione di identificazione. In questo modo sullo smartphone si aprirà il browser già posizionato nella pagina in cui si era arrivati da computer.

Viceversa, se si sta operando su smartphone, è sufficiente riprendere il link da computer. Si verrà posizionati automaticamente sul passaggio ancora non concluso.

Come viene certificato il mio numero di telefono?

Il numero di telefono viene certificato inviando, al numero di cellulare inserito nello step di conferma dati, un sms contenente un codice di sicurezza temporaneo (OTP).

Sarà sufficiente trascrivere quel codice sulla pagina web del sistema di identificazione per autorizzarlo. Attenzione: sono previsti massimo 5 tentativi. In caso di blocco del processo di identificazione, il cliente verrà ricontattato dal supporto 4Care.

Non ricevo il codice di sicurezza temporaneo (OTP) per certificare il mio cellulare.

Se non si riceve l'SMS o il codice OTP occorre verificare se si è in un luogo con sufficiente segnale cellulare. Nel caso la zona avesse poca copertura di rete cellulare suggeriamo di spostarsi in un luogo con più segnale.

In qualsiasi momento, utilizzando il Link per l'identificazione ricevuto via e-mail, si potrà rientrare e riprendere dal punto in cui si è interrotto il processo e chiedere un nuovo OTP.

Nel caso in cui fosse stato indicato un numero di telefono sbagliato o in caso di blocco del processo di identificazione, il cliente verrà ricontattato dal supporto 4Care.

Non riesco a superare la fase di liveness (identificazione del volto)

Eeguire la sessione di identificazione del volto a distanza (liveness) senza mascherina o cappelli e tenendo la webcam o il cellulare all'altezza del volto e non troppo bassa.

Verificare il corretto funzionamento della webcam, dell'audio e che l'obiettivo della webcam/fotocamera sia pulito.

Posizionarsi in un luogo ben illuminato ed assicurarsi di non avere nessuna luce alle spalle (ad esempio una finestra o una lampada accesa) e che entrambi i lati del viso siano correttamente illuminati.

Assicurarsi di essere l'unico volto nella inquadratura senza la presenza di quadri, o foto raffiguranti persone, alle spalle)

Rispettare i movimenti della testa richiesti dall'applicazione durante la registrazione del volto. I movimenti sono indicati da frecce e da una voce registrata.

Nel caso in cui vengano superati il numero di tentativi previsti o in caso di blocco del processo di identificazione, il cliente verrà ricontattato dal supporto 4Care.

Vers. 1/07/2021