



NUOVA DOL

Nuovo processo di denuncia online per gli assicurati di polizze Employee Benefits

Overview e operazioni preliminari

Installazione App e registrazione

Il nuovo processo di denuncia online per gli assicurati di polizze Employee Benefits può essere effettuato attraverso l'area riservata raggiungibile dai link:

- <https://areaclienti.generalitaly/AreaClienti/area-clienti.html>
- <https://areaclienti.spesemediche.generalitaly/rsm/spring/login?execution=e1s1>

o dall'App MyGenerali, disponibile negli Store Android e Ios.

Per poter effettuare una Denuncia On Line è necessario essere registrati all'area riservata: in questo caso, occorre utilizzare uno dei recapiti (indirizzo e-mail o numero di cellulare) indicati alla propria Agenzia di riferimento o alla propria Azienda.

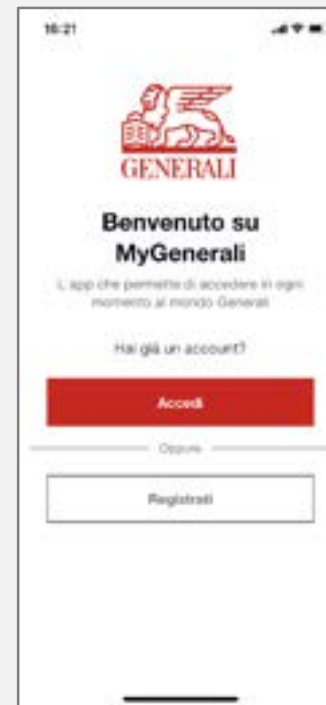
Qualora, invece, si sia già registrati, è sufficiente effettuare il login.

Per confermare la registrazione sarà inviato un codice di conferma via e-mail o via SMS.



Per installare l'App, inquadra il codice QR con il tuo smartphone attraverso la fotocamera o un QR-reader

Internal

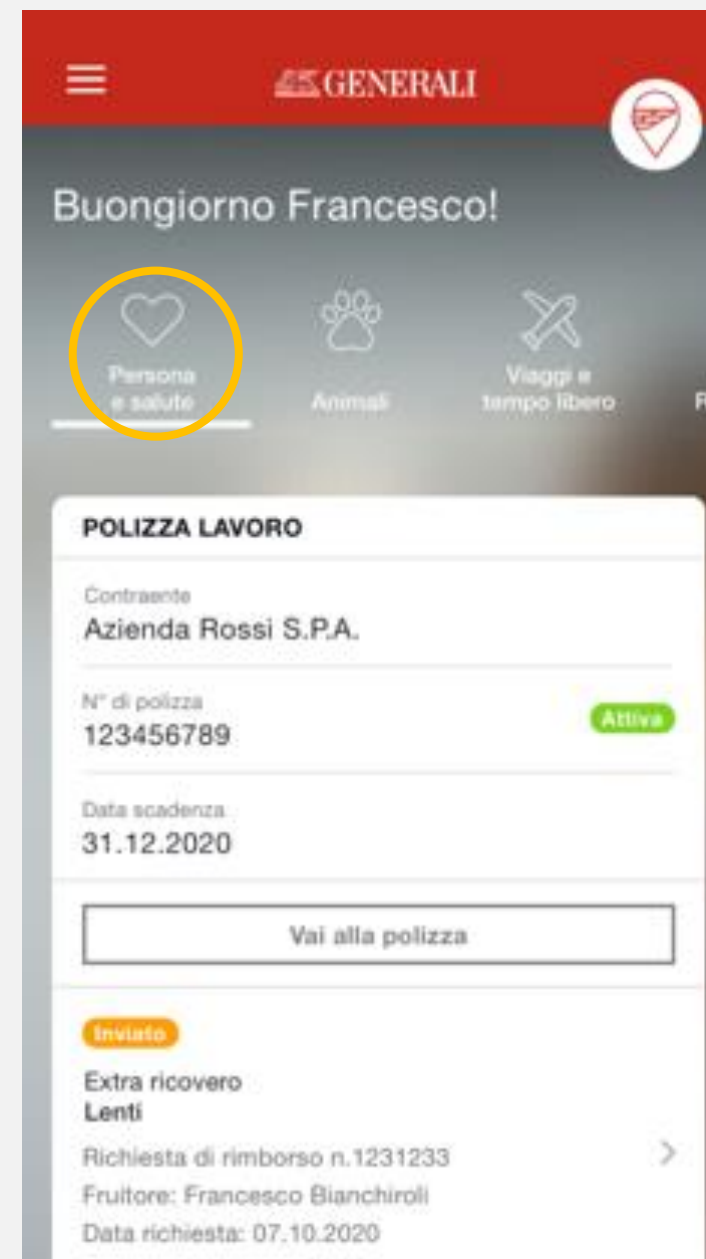


Overview generale

Una volta eseguito l'accesso a MyGenerali, l'assicurato troverà le proprie polizze organizzate per tipologia. Facendo un click sull'icona «**Persona e salute**» troverà salvate le proprie polizze Employee Benefit o Salute Retail.

Nella stessa schermata si troveranno salvate le più recenti **richieste**, con un messaggio informativo sul relativo stato.

Solo il **Caponucleo** potrà aprire una richiesta di rimborso o autorizzazione di una prestazione in regime diretto, per se stesso e per i propri familiari appartenenti al nucleo e coperti dalle garanzie di polizza.



Polizza attiva / Scaduta Attiva / Scaduta non attiva

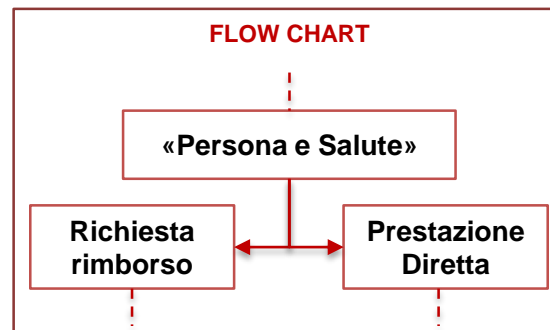
All'interno dell'Area «Persona e Salute» saranno presenti le proprie polizze sanitarie.

Potranno avere diversi stati:

Polizza Attiva: sarà possibile aprire richieste di prestazioni dirette (ovvero la possibilità di effettuare una prestazione medica in una clinica convenzionata, senza l'anticipo di denaro da parte dell'Assicurato), e richieste di rimborso;

Scaduta Attiva: sarà possibile aprire solo richieste di rimborso, per il periodo in cui la polizza era attiva;

Scaduta non attiva: sarà possibile esclusivamente la visualizzazione delle richieste/rimborsi già precedentemente inseriti.

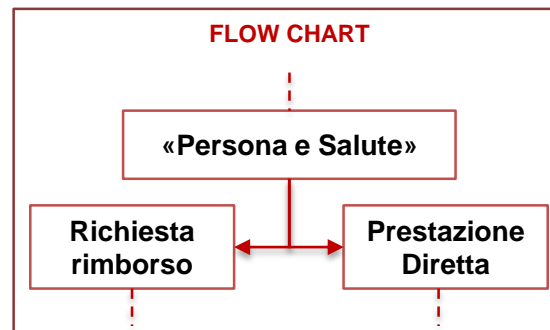
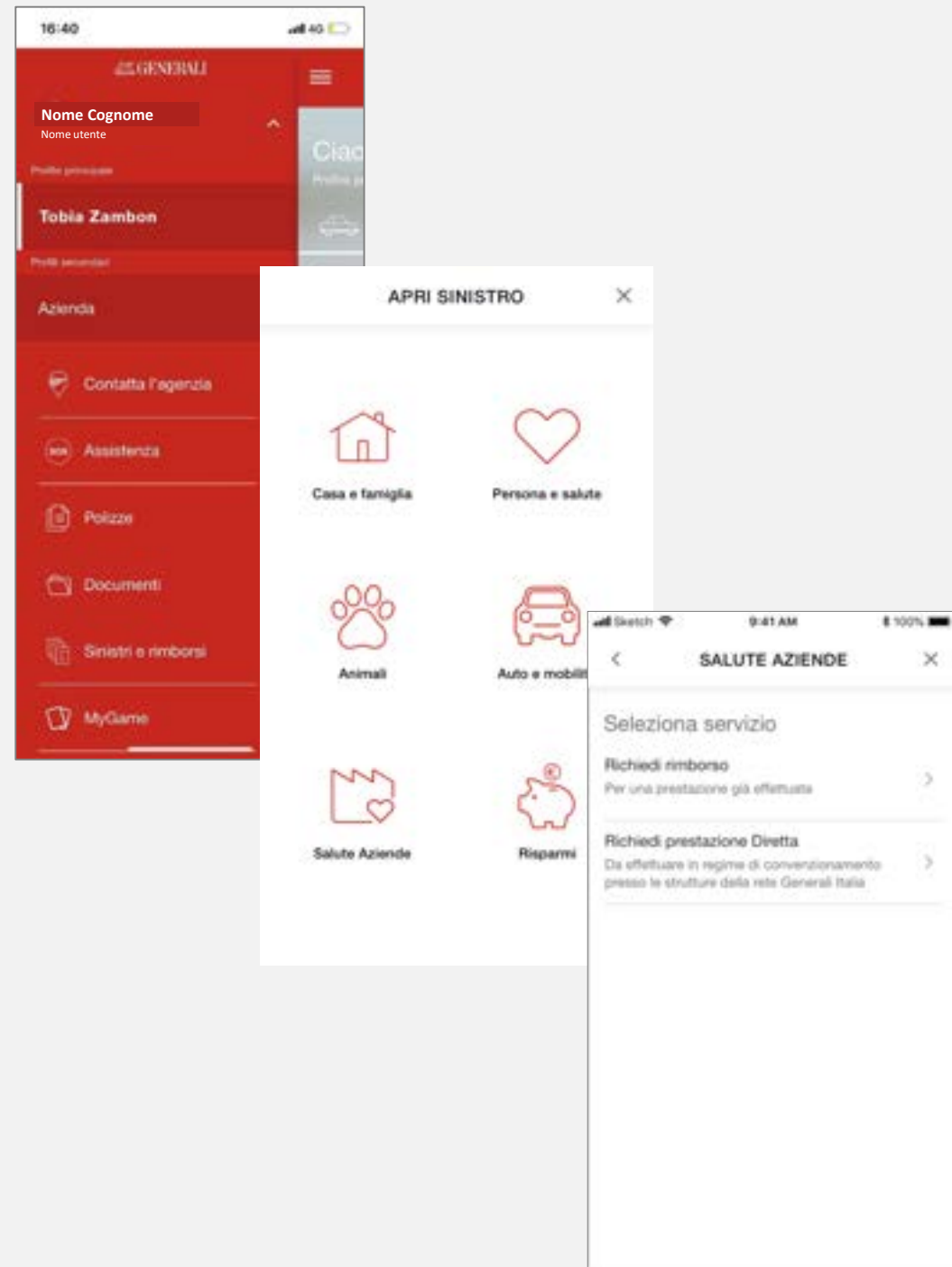


Scelta apertura sinistro / richiesta rimborso o prestazione in forma diretta

Per procedere all'apertura di una richiesta di rimborso o di una prestazione diretta, è possibile procedere in due modi:

- Dall'interno del menù di polizza, per le tipologie in cui è possibile aprire una richiesta, semplicemente cliccando sul tasto «**apri sinistro**»;
- Dalla Home Page, cliccando sul menù di spalla, e poi sulla voce «**sinistri e rimborsi**» e cliccando poi sul tasto «**persona e salute**» scegliendo successivamente la polizza su cui aprire la richiesta.

In entrambi i casi, nel caso in cui la polizza lo consentisse, si potrà scegliere fra «**richiedi rimborso**» e «**richiedi prestazione diretta**».



Richiesta rimborso

Selezione annualità

L'Utente dovrà indicare l'annualità **in cui si è effettuata la prestazione** e di cui si vuole ottenere il rimborso: è sufficiente un click sull'annualità corretta.

La scelta dell'annualità è direttamente collegata alle proprie polizze: l'utente potrà scegliere solo le annualità effettivamente coperte dalle sue polizze.

L'**orizzonte temporale** per il quale sarà possibile inserire una richiesta di rimborso è **limitato a 2 anni** precedenti alla scadenza della polizza.



Sketch 9:41 AM 100%

RICHIESTA RIMBORSO

Quando è avvenuta la prestazione?

Se la prestazione è relativa a un evento (es. ricovero) seleziona l'anno dell'evento.

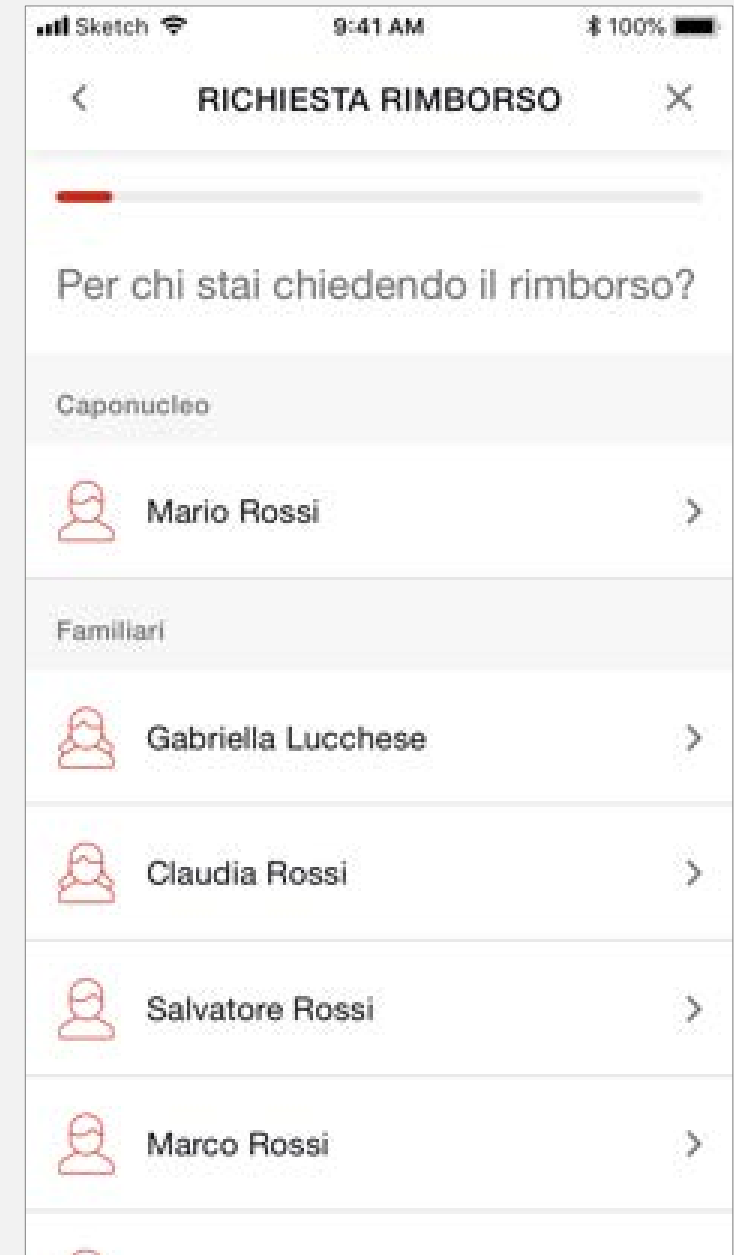
- 2018 >
- 2019 >
- 2020 >

Selezione del beneficiario della prestazione

L'utente (l'Assicurato Caponucleo) dovrà selezionare il **nominativo di chi ha usufruito della prestazione e che beneficerà della richiesta di rimborso.**

La visione dei nominativi è collegata ai familiari del nucleo cui sono estese le garanzie di polizza, nell'annualità precedentemente selezionata.

Qualora non fosse presente il nominativo del familiare che si intende selezionare, il Caponucleo potrà contattare l'assistenza per richiedere informazioni.



Selezione della prestazione

L'utente dovrà selezionare la **prestazione per la quale si sta chiedendo il rimborso** per l'annualità selezionata.

Sarà proposto un elenco comprensivo delle prestazioni presenti nel contratto di polizza, ordinato per **tipologia di prestazione** (Ricovero senza intervento, Ricovero con intervento, ecc...).

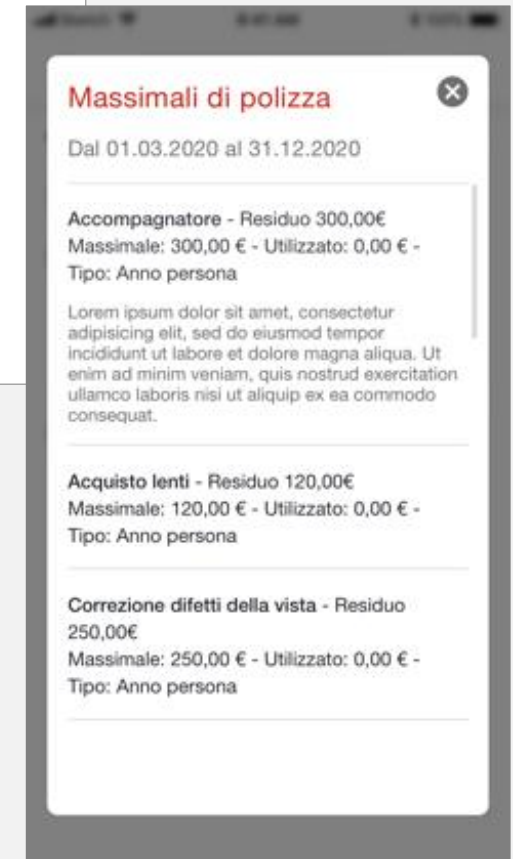
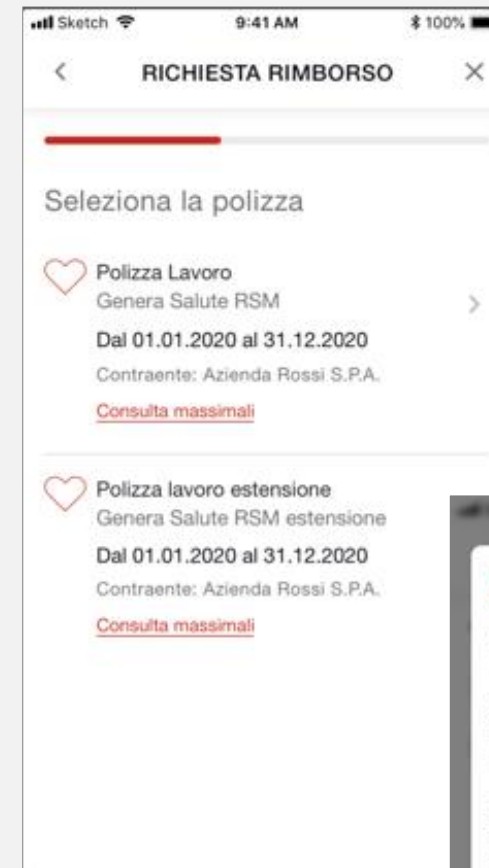
E' presente una **barra di ricerca** sempre attiva per facilitare la scelta dell'utente.



Selezione della polizza e verifica massimali

Il successivo step è quello della **selezione della polizza** con la quale si vuole richiedere il rimborso: sono indicate tutte le polizze attive nell'annualità della prestazione precedentemente inserita, con garanzie che coprono il rimborso richiesto, e relative all'assicurato selezionato.

Facendo un click sul link «**consulta massimali**» è possibile consultare i massimali associati alla polizza: si potrà, istantaneamente, verificare l'**importo residuo erogabile** dalla polizza, e verificarne il **massimale** ed **eventuali importi precedentemente rimborsati** (i massimali sono per polizza, non per assicurato).



Consenso privacy

Caponucleo per se stesso e per i familiari

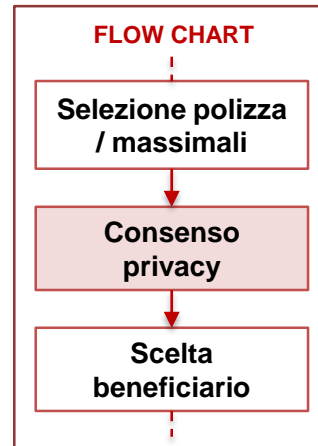
L'assicurato caponucleo prima di sottomettere la richiesta presterà il proprio **consenso privacy**, necessario per procedere all'erogazione del rimborso.

Con un click sul link «**informativa privacy**» potrà, inoltre, visionare la normativa a supporto.

Nel caso di richiesta in nome e per conto del familiare maggiorenne, il Caponucleo dovrà effettuare l'upload del modulo di delega privacy firmato dal familiare.

Per i familiari minorenni il consenso viene prestato dal Caponucleo.

Il consenso privacy non sarà più raccolto ad ogni singola richiesta, ma soltanto alla prima, e sarà valido per testa e per polizza, per la durata della stessa.



Sketch 9:41 AM 100%

< RICHIESTA RIMBORSO X

Consenso Privacy

Preso visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv) il conferimento dei dati è obbligatorio e che gli stessi saranno trattati secondo quanto indicato nell'informativa per assolvere gli adempimenti contrattuali come

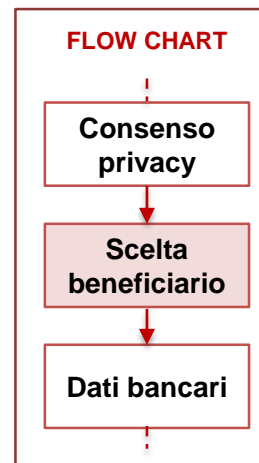
Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Continua

Selezione beneficiario dell'accredito

Se il Caponucleo sta chiedendo un rimborso per un assicurato diverso da se stesso, verrà richiesto di indicare il nominativo che riceverà l'indennizzo (tra se stesso e l'assicurato).

In caso di scelta diversa dall'assicurato intestatario della fattura, sarà necessario flaggare una specifica **autorizzazione**.



Sketch 9:41 AM 100%

< RICHIESTA RIMBORSO X

Chi riceve il rimborso?

Scegli se ricevere il bonifico sul tuo conto corrente o chiedere che venga emesso sul conto corrente dell'assicurato.

Io, Francesco Bianchioli

Gabriella Lucchese

Sono autorizzato ad incassare per conto dell'assicurato.

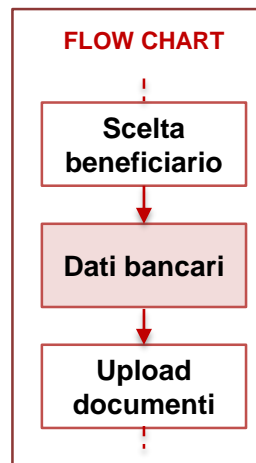
Continua

Selezione o inserimento e-mail e dati bancari

Il Caponucleo dovrà selezionare un proprio **indirizzo e-mail** per l'invio o la ricezione di documenti o notifiche relative all'avanzamento della sua pratica di rimborso, e l'**IBAN** sul quale ricevere l'accredito.

Il sistema propone i dati già salvati all'interno dell'anagrafica dei clienti: per poter inserire in anagrafica dei nuovi dati è necessario confermare l'operazione certificandola con un codice inviato al proprio recapito certificato (OTP).

Se, invece, si è scelto come beneficiario una persona diversa dal Caponucleo, sarà possibile inserire i suoi recapiti, che saranno salvati solo all'interno del processo di rimborso attuale.



Sketch 9:41 AM 100%

< RICHIESTA RIMBORSO >

Dati beneficiario rimborso

Francesco Bianchirolì

Email

francesco.bianchirolì@gmail.com

+ francesco.bianchirolì@gmail.com

f.bianchirolì@yahoo.com

IT23D0300203280463462714862

Riferimento filiale:
Banco BPM Spa
Piazza dei Mercanti, 9, 20123 Milano MI

+ Aggiungi IBAN

Continua

Richiesta
rimborso

< CERTIFICA RECAPITO >

Ciao Eleonora!

Per confermare la modifica anagrafica, inserisci il codice che ti abbiamo inviato sul recapito che hai scelto per confermare le operazioni dispositive.

Codice di verifica (1 tentativo rimanente)

3344

Conferma

[Richiedi nuovo codice](#)

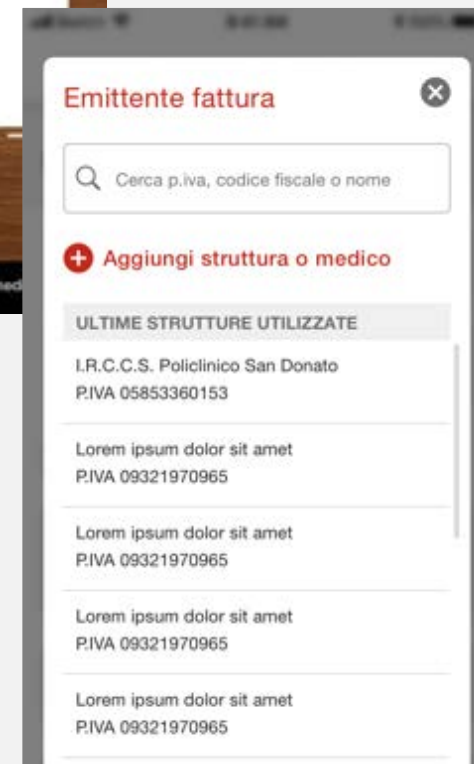
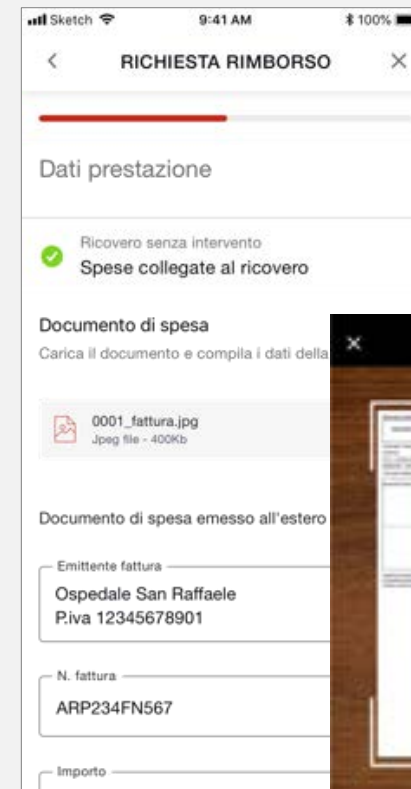
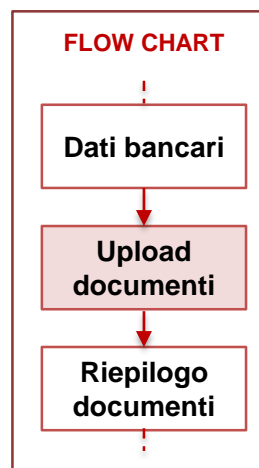
[Hai bisogno di aiuto?](#)

Upload dei documenti

L'utente dovrà effettuare l'**upload dei documenti** relativi alla richiesta di rimborso: è possibile caricare un **documento già salvato**, oppure, se si sta utilizzando l'App, è possibile **scattare una foto**: in questo modo si aprirà un **tool interattivo** che guiderà l'utente.

In caso di documento già salvato, è possibile provvedere all'upload in formato **jpeg** o **pdf** (in caso di fattura, è prevista la possibilità di salvare un solo documento di questo tipo e la necessità di compilare la relativa schermata; in caso di altri documenti, invece, sarà possibile caricare più file).

La schermata è dinamica, ed è collegata alla prestazione che si sta caricando: il bottone «**continua**» si abilita solo se sono caricati i documenti obbligatori.



Inserimento eventuali note

E' prevista la possibilità **di inserire eventuali note** utili per il liquidatore.

Il limite massimo è previsto in **500 caratteri**.

Lo spazio residuo di inserimento sarà sempre visibile a piè di pagina.



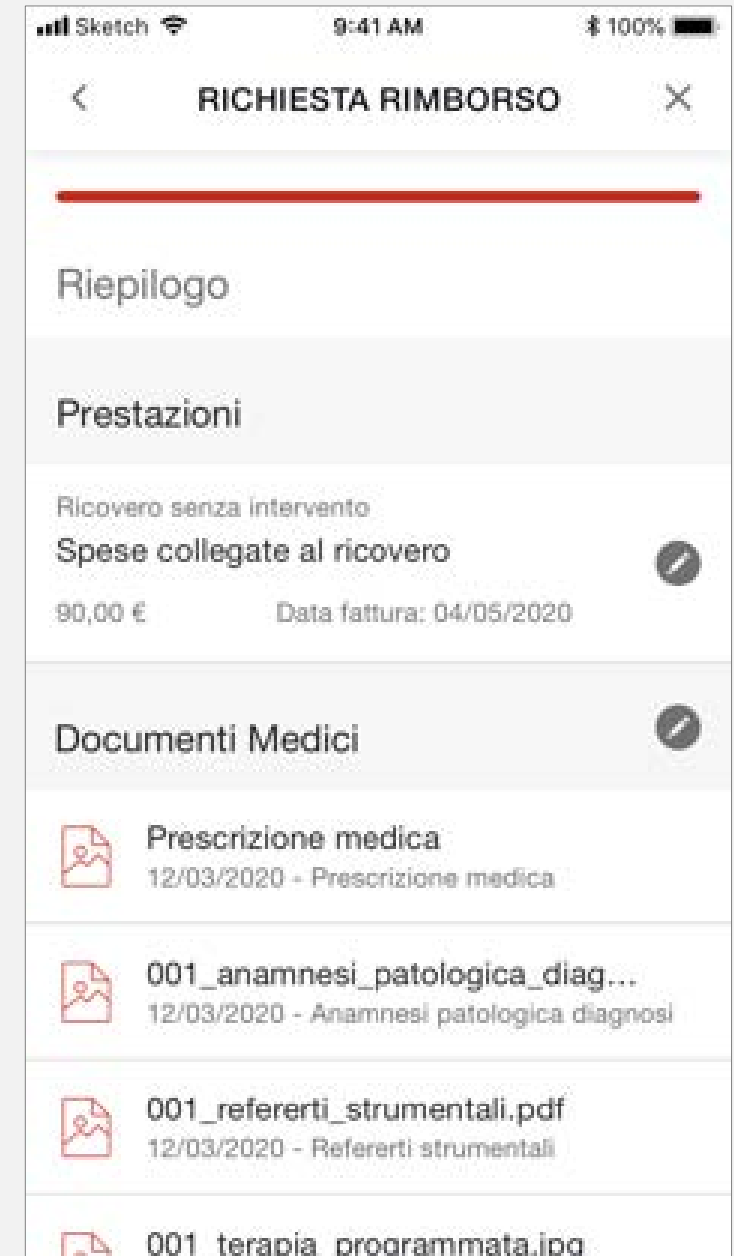
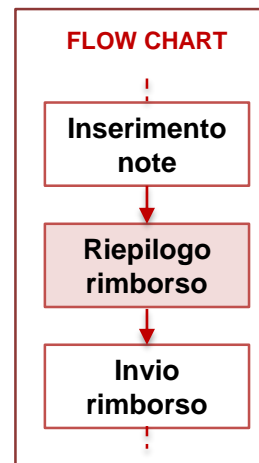
The screenshot shows a mobile application interface for a reimbursement request. At the top, the status bar displays 'Sketch', '9:41 AM', and '100%' battery. The app title is 'RICHIESTA RIMBORSO'. Below the title is a red progress bar. The main section is titled 'Note richiesta' and contains a large text input field with the placeholder text 'Inserisci...'. At the bottom right of the input field, the number '500' indicates the remaining character count. A red button labeled 'Continua' is positioned at the bottom of the screen.

Riepilogo rimborso e verifica dati inseriti

Al termine della richiesta di rimborso l'utente accederà ad una **schermata di riepilogo generale** di tutti i dati precedentemente inseriti.

Sarà possibile **modificare ogni voce**, facendo un click sull'icona di modifica in alto a destra di ogni singolo riquadro.

Sono mostrati anche tutti i **documenti caricati**, con relativa segnalazione del documento richiesto obbligatorio.



Menù polizza e archivio delle richieste inviate

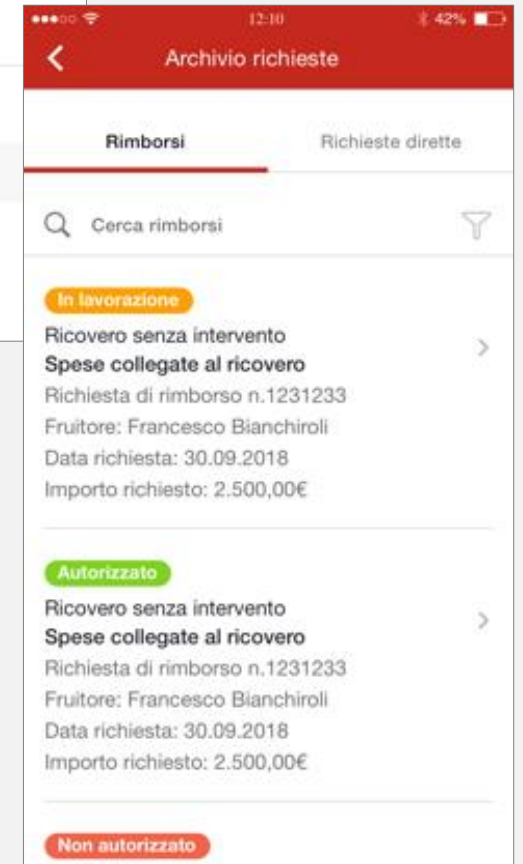
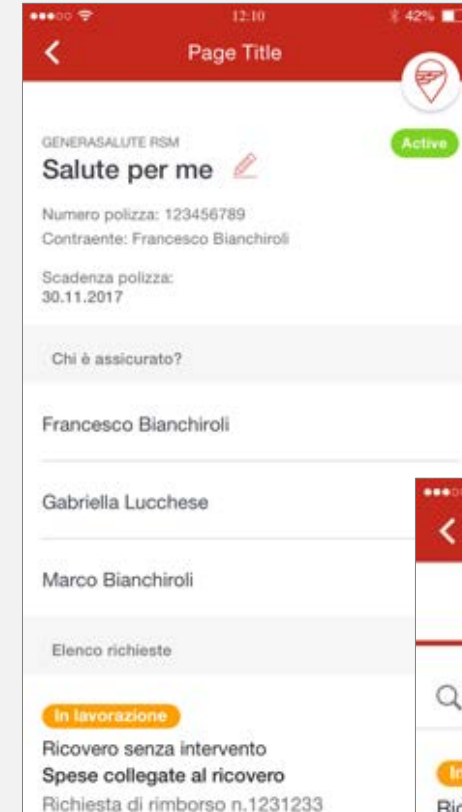
All'interno delle card di polizza, o nel dettaglio delle stesse, sono indicate tutte le richieste di rimborso inserite, con relativa icona di avanzamento della pratica.

E' presente una sezione in cui sono riepilogate tutte le richieste di rimborso effettuate, con relativa icona di avanzamento (In lavorazione / Autorizzato / Non autorizzato).

Facendo un click su uno dei rimborsi è possibile verificarne puntualmente lo stato, i documenti inviati, eventuali note del liquidatore, ecc.

FLOW CHART

Menù
polizza /
Archivio
richieste



Richiesta autorizzazione di una prestazione diretta

Selezione del beneficiario della prestazione

L'utente dovrà selezionare il **nominativo del beneficiario** della prestazione.

La visione dei nominativi è collegata ai familiari del nucleo cui sono estese le garanzie di polizza, nell'annualità precedentemente selezionata.

Qualora non fosse presente il nominativo del familiare che si intende selezionare, il Caponucleo potrà contattare l'assistenza per richiedere informazioni.



Selezione della prestazione

L'utente dovrà selezionare la **prestazione per la quale intende richiedere l'autorizzazione**.

Viene proposto un elenco comprensivo delle prestazioni presenti nel contratto di polizza. L'elenco è ordinato per **tipologia di prestazione** (Ricovero senza intervento, Ricovero con intervento, ecc....).

E' presente una **barra di ricerca** per facilitare la scelta dell'utente.

Il Caponucleo ha la possibilità di selezionare i recapiti dove essere ricontattato o di indicarne di nuovi, sia per se stesso sia per i familiari. Le informazioni sono visibili al liquidatore in campo note.

FLOW CHART

Scelta
nominativo

Selezione
prestazione

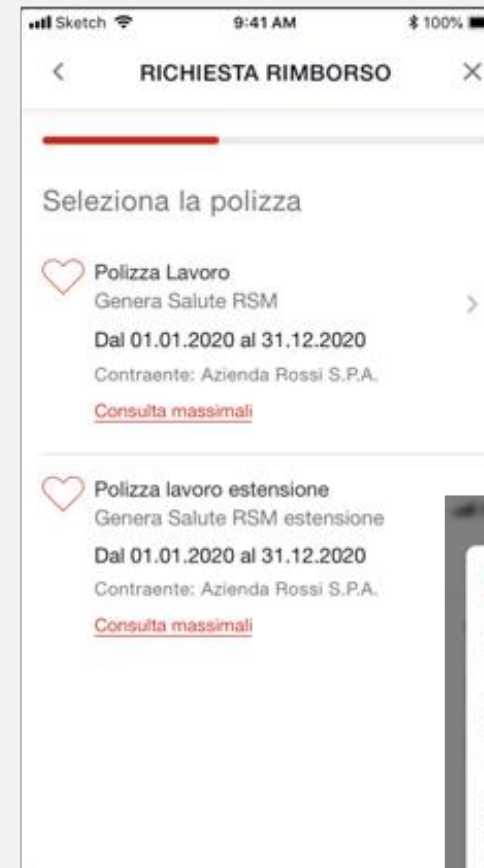
Selezione
polizza /
massimali

The screenshot shows a mobile application interface titled "RICHIESTA PRESTAZIONE". At the top, there is a search bar with the text "Spese". Below the search bar, the screen displays a list of service categories under the heading "RICOVERO SENZA INTERVENTO". The visible categories are "Spese collegate al ricovero", "Spese Accompagnatore", and "Spese di Trasporto". A keyboard is visible at the bottom of the screen.

Selezione della polizza e verifica massimali

Il successivo step è quello della **selezione della polizza** cui si riferisce la prestazione oggetto della richiesta: sono indicate tutte le polizze attive e con garanzie che coprono il rimborso richiesto.

Facendo un click sul link «**consulta massimali**» si aprirà un popup di consultazione per una verifica dello stato della polizza: è possibile, istantaneamente, verificare l'**importo residuo erogabile** dalla polizza, e verificarne il **massimale** ed **eventuali importi precedentemente rimborsati** (i massimali sono per polizza, non per assicurato).



Consenso privacy

Caponucleo per se stesso e per i familiari

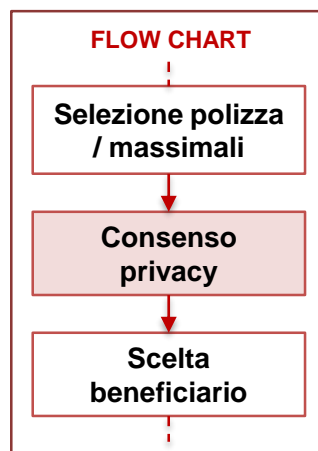
L'assicurato caponucleo prima di sottomettere la richiesta presterà il proprio **consenso privacy**, necessario per procedere all'erogazione del rimborso.

Con un click sul link «**informativa privacy**» potrà, inoltre, visionare la normativa a supporto.

Nel caso di richiesta in nome e per conto del familiare maggiorenne, il Caponucleo dovrà effettuare l'upload del modulo di delega privacy firmato dal familiare.

Per i familiari minorenni il consenso viene prestato dal Caponucleo.

Il consenso privacy non sarà più raccolto ad ogni singola richiesta, ma soltanto alla prima, e sarà valido per testa e per polizza, per la durata della stessa.



Sketch 9:41 AM 100%

< RICHIESTA RIMBORSO X

Consenso Privacy

Preso visione dell'allegata informativa privacy sul trattamento dei dati personali, con riferimento al trattamento dei dati personali per fini contrattuali, prendo atto che per le finalità del trattamento come illustrate nell'informativa privacy sub (i), (ii), (iii) e (iv) il conferimento dei dati è obbligatorio e che gli stessi saranno trattati secondo quanto indicato nell'informativa per assolvere gli adempimenti contrattuali come

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa privacy e autorizzo il trattamento dei dati.

Continua

Upload dei documenti

L'utente dovrà effettuare l'**upload dei documenti** relativi alla richiesta di rimborso: è possibile caricare un **documento già salvato**, oppure, se si sta utilizzando l'App, è possibile **scattare una foto**: in questo modo si aprirà un **tool interattivo** che guiderà l'utente.

In caso di documento già salvato, è possibile provvedere all'upload in formato **jpeg** o **pdf**.

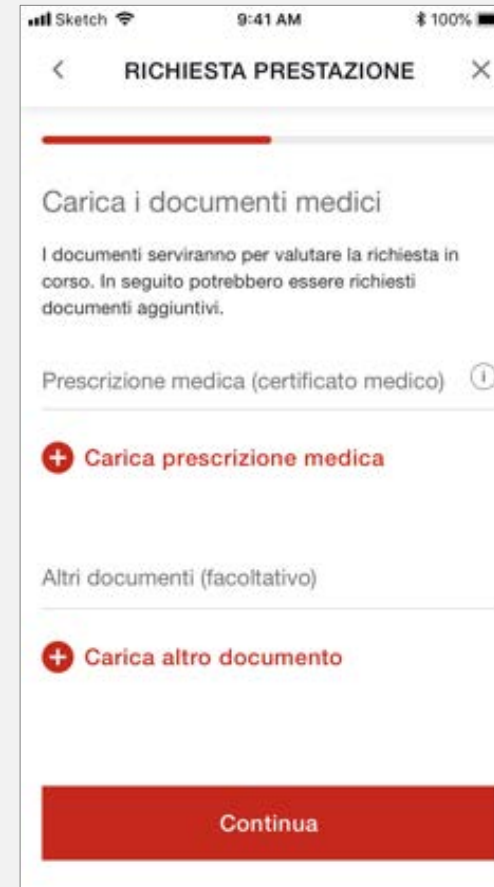
La schermata è dinamica, ed è collegata alla prestazione che si sta caricando: il bottone «**continua**» si abilita solo se sono caricati i documenti obbligatori.

FLOW CHART

Selezione polizza
/ massimali

Upload
documenti

Selezione
Struttura / Medico



Selezione Struttura Sanitaria / medico

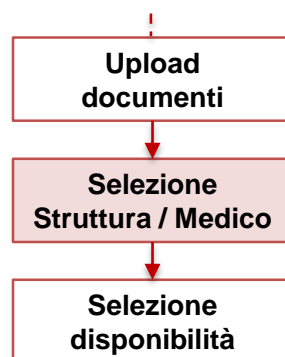
Prestazione
diretta

L'utente dovrà indicare la **Struttura convenzionata** presso la quale vorrà recarsi per effettuare la prestazione.

E' possibile ricercare anche per **regione** e **provincia**.

Se previsto dalla prestazione richiesta, sarà necessario anche **indicare il medico** che effettuerà la prestazione.

FLOW CHART



Sketch 9:41 AM 100%

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona la struttura convenzionata

Regione Lombardia

Provincia Milano

Lecco

Lodi

Mantova

Milano

Monza e della Brianza

Via Anfossi, 14 Milano

Casa di Cura S. Anna

RICHIESTA PRESTAZIONE

Seleziona il medico

Scegli il medico convenzionato dalla lista oppure aggiungi il nominativo.

Casa di Cura S. Anna
Via Anfossi, 14 Milano

Medici convenzionati

Cerca medico

Rabai Luca
Ortopedia

Rabatti Andrea
Immunologia

Raccanelli Alberto
Dermatologia

Aggiungi medico

Prenotazione tramite la Centrale Operativa

Il sistema chiede all'utente **se la prestazione è già stata prenotata** presso la Struttura sanitaria precedentemente selezionata.

E' possibile, quindi, indicare **la data appuntamento**, se già fissata; se non fissata, l'appuntamento sarà fissato alla prima data utile per la Struttura.

FLOW CHART

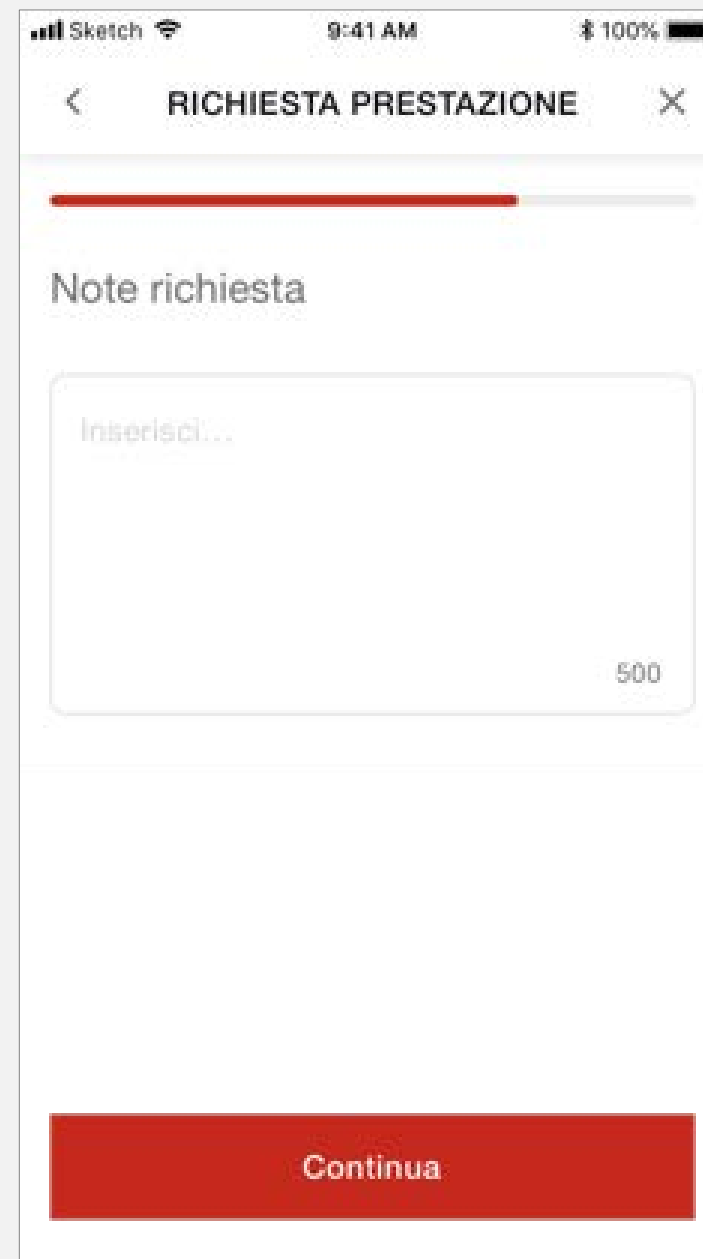


Inserimento eventuali note

E' prevista la possibilità **di inserire eventuali note** utili per il liquidatore.

Il limite massimo è previsto in **500 caratteri**.

Lo spazio residuo di inserimento sarà sempre visibile a piè di pagina.

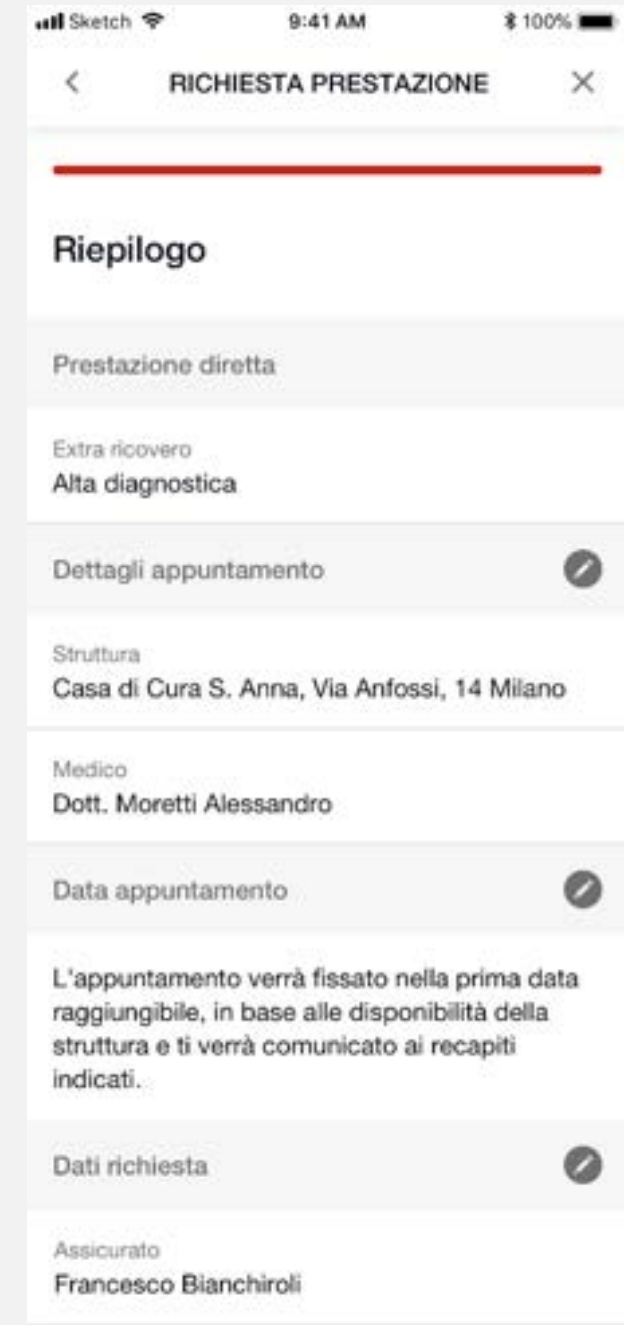


Riepilogo della richiesta di prenotazione diretta

Al termine della richiesta l'utente accederà ad una **schermata di riepilogo generale** di tutti i dati precedentemente inseriti.

Sarà possibile **modificare ogni voce**, facendo un click sull'icona di modifica in alto a destra di ogni singolo riquadro.

Sono mostrati anche le date di disponibilità eventualmente inserite.



FLOW CHART

Inserimento
note

Riepilogo
richiesta

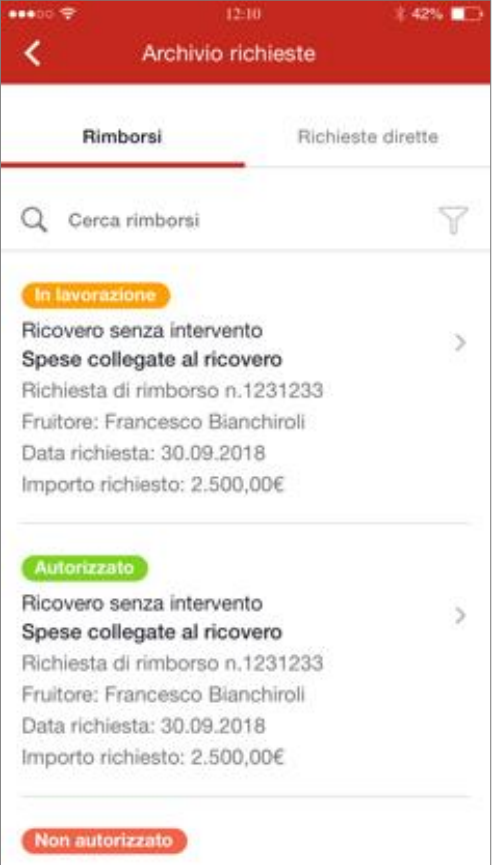
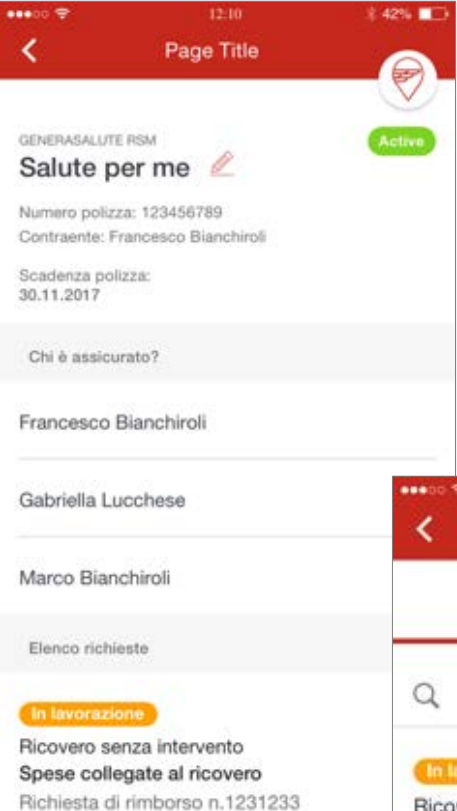
Thanks
page

Menù polizza e archivio delle richieste inviate

All'interno delle card di polizza, o nel dettaglio delle stesse, sono indicate tutte le richieste di rimborso inserite, con relativa icona di avanzamento della pratica.

E' presente una sezione in cui sono riepilogate tutte le richieste effettuate, con relativa icona di avanzamento (In lavorazione / Autorizzato / Non autorizzato).

Facendo un click su uno dei rimborsi è possibile verificarne puntualmente lo stato, i documenti inviati, eventuali note del liquidatore, ecc.



Tracking richieste inviate

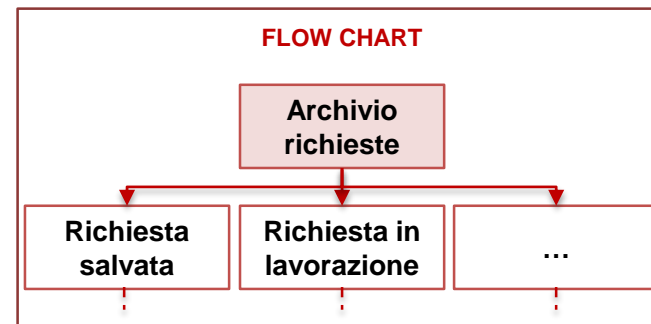
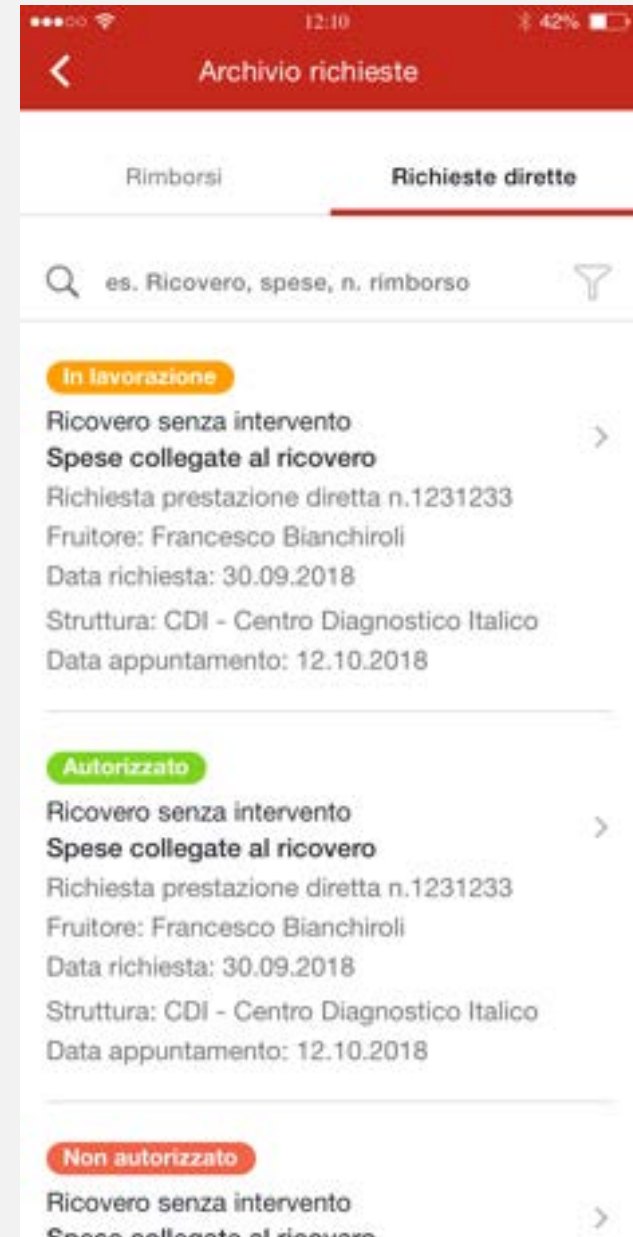
Archivio delle richieste effettuate

Accedendo alla sezione delle **richieste effettuate** dal menù principale, è possibile avere una vista di tutte le richieste precedentemente effettuate dall'utente.

E' possibile effettuare una **ricerca**, inserendo parole chiave nello specifico campo.

Le anteprime delle richieste contengono uno **stato di avanzamento** suddiviso per colore, e immediatamente visibile.

L'utente Caponucleo riceverà una mail quando la pratica inviata cambio di stato.



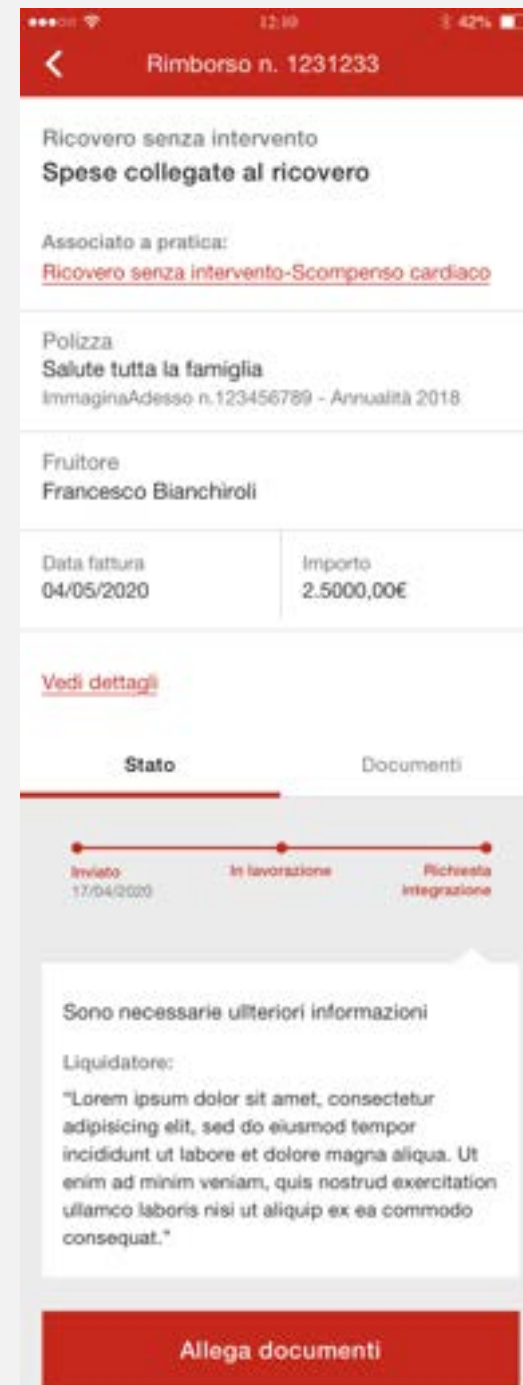
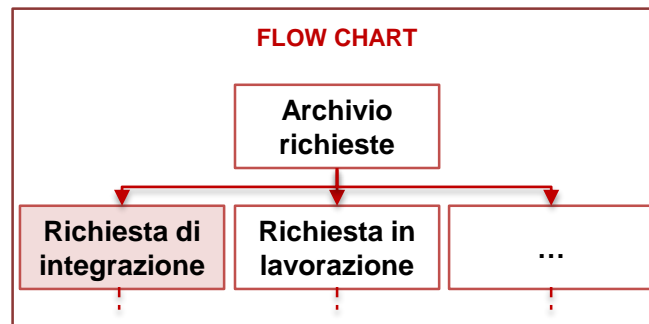
Richiesta di integrazione

Qualora mancassero uno o più documenti, l'utente riceverà **una mail** con richiesta di integrazione.

In questo caso, il tracking mostrerà l'indicatore su «**Richiesta integrazione**», e l'utente potrà provvedere al completamento delle informazioni o al caricamento dei documenti direttamente cliccando sul rispettivo tasto.

In caso di dubbio, sarà possibile inviare note aggiuntive di chiarimento al liquidatore.

Tutti i documenti caricati sono sempre visibili nell'apposita sezione: sarà possibile consultarli e condividerli.



Richiesta in lavorazione

Quando lo stato della richiesta è «**In lavorazione**», la pratica è in gestione all'area Health Claims.

E' possibile **controllare tutti i documenti** inviati e ogni singola informazione precedentemente inserita: **non sarà però possibile**, solo per questo stato, inviare note aggiuntive sulla pratica.

L'utente potrà accedere alla sezione «**Documenti**», in cui saranno mostrati tutti i documenti precedentemente caricati: sarà possibile consultarli e condividerli.

Ricovero senza intervento
Spese collegate al ricovero

Associato a pratica:

[Ricovero senza intervento-Scompenso cardiaco](#)

Polizza

Salute tutta la famiglia

ImmaginaAdesso n.123456789 - Annualità 2018

Fruitore

Francesco Bianchioli

Data fattura
04/05/2020

Importo
2.5000,00€

[Vedi dettagli](#)

Stato
Documenti

●
Inviato
17/04/2020

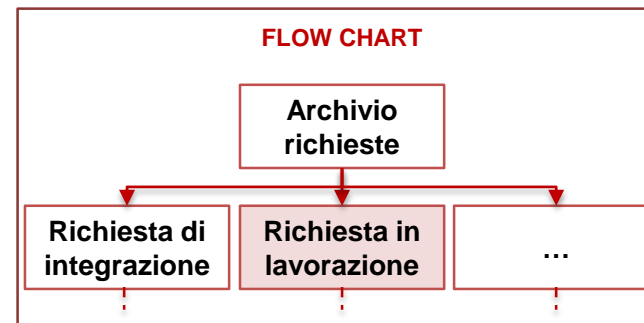
In lavorazione

●

Abbiamo preso in carico la tua richiesta e la stiamo valutando.

Messaggi (3)

>



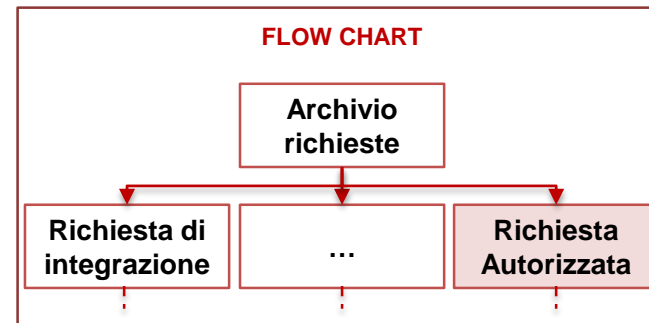
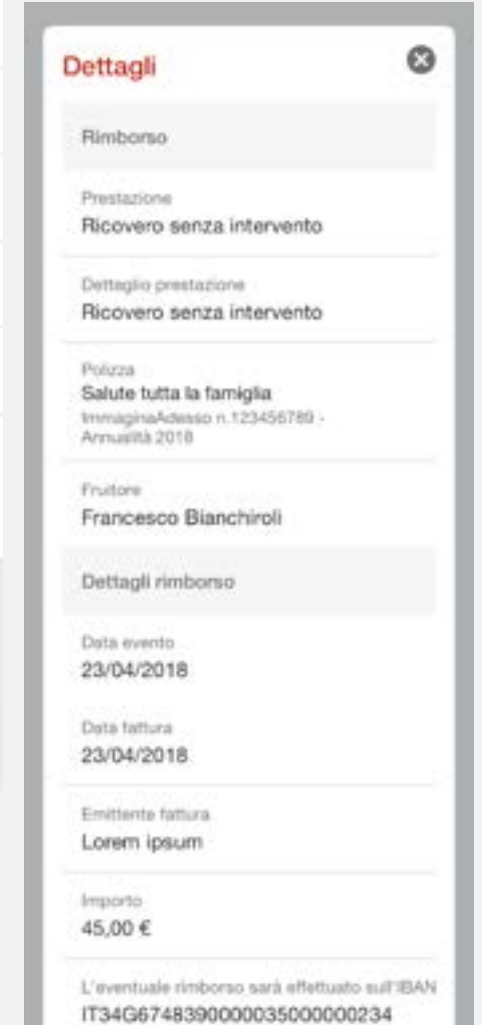
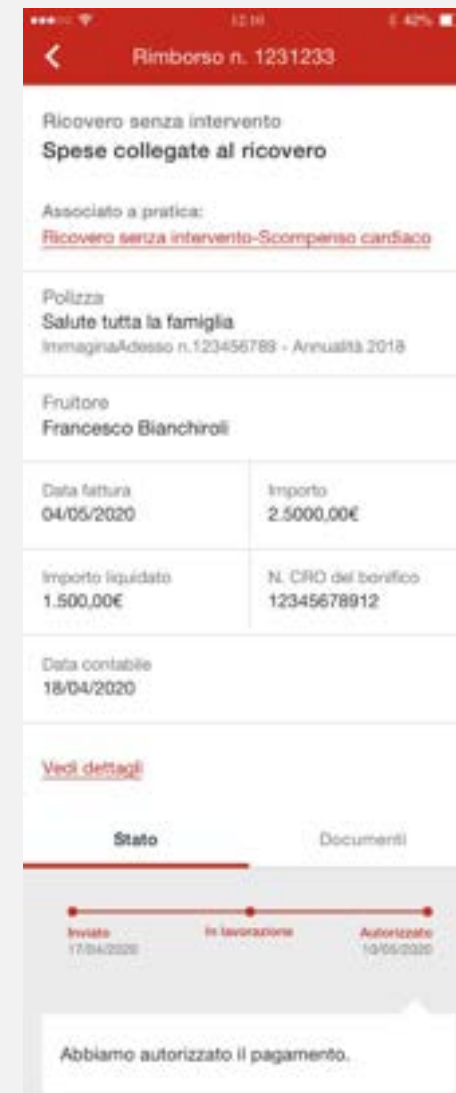
Richiesta autorizzata

Una volta completata l'istruttoria e autorizzata la pratica, l'utente visualizzerà lo stato «**Autorizzato**».

Nel caso di richiesta di rimborso, saranno presenti gli **estremi del bonifico** e l'**importo** corrisposto.

Cliccando su «**Vedi dettagli**» nella schermata del tracking su un pagamento autorizzato, si aprirà un pop-up con tutti i dati della liquidazione o dell'autorizzazione.

Tutti i documenti caricati sono sempre visibili nell'apposita sezione: sarà possibile consultarli e condividerli.



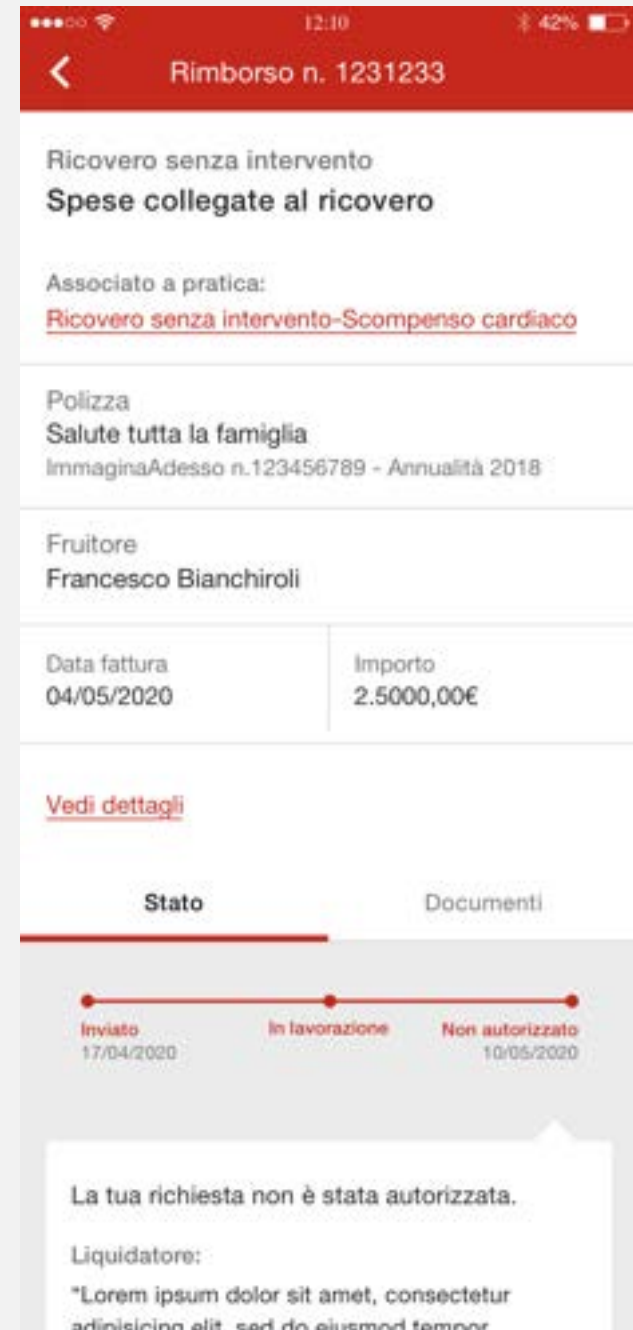
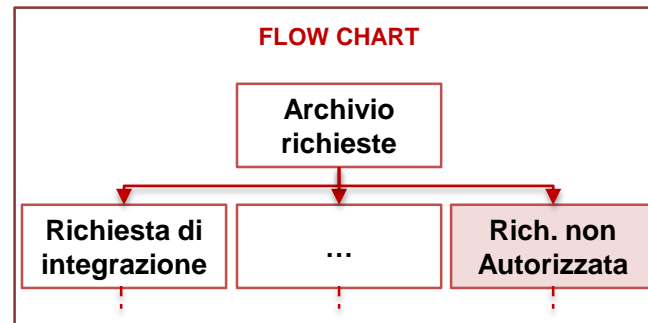
Richiesta non autorizzata

Se la richiesta è negata l'utente vedrà lo stato «**Non autorizzato**».

Il motivo della mancata autorizzazione sarà esplicito nell'apposito **box informativo**.

Sarà possibile inviare note aggiuntive sulla pratica.

Tutti i documenti caricati sono sempre visibili nell'apposita sezione: sarà possibile consultarli e condividerli.

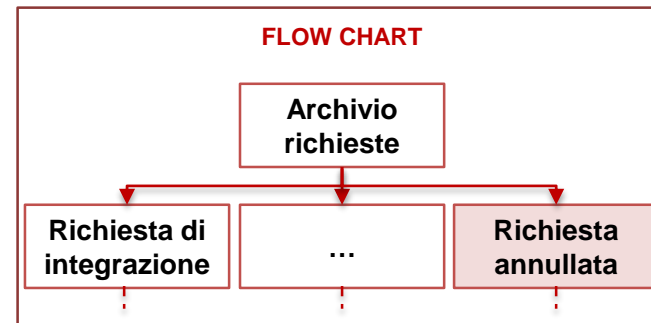


Richiesta annullata

Qualora l'utente annulli la propria richiesta di diretta, il sistema salva la voce «**Annullato**». In questo modo, il sistema annulla, memorizza e visualizza l'aggiornamento di stato mantenendo la pratica visibile per evidenza senza procedere al processo di rimborso.

È possibile annullare la richiesta **solo in caso di prestazione diretta**, e **solo in stato inviato o in stato richiesta integrazione**.

Tutti i documenti caricati sono sempre visibili nell'apposita sezione : sarà possibile consultarli e condividerli.



Richiesta n. 1231233

Ricovero senza intervento
Spese collegate al ricovero

Associato a pratica:
Ricovero senza intervento-Scompenso cardiaco

Polizza
Salute tutta la famiglia
ImmagineAdesso n.123456789 - Annualità 2018

Fruitore
Francesco Bianchioli

Data richiesta
04.05.2020

Struttura
CDI - Centro Diagnostico Italiano

Data appuntamento
Richiesta annullata

[Vedi dettagli](#)

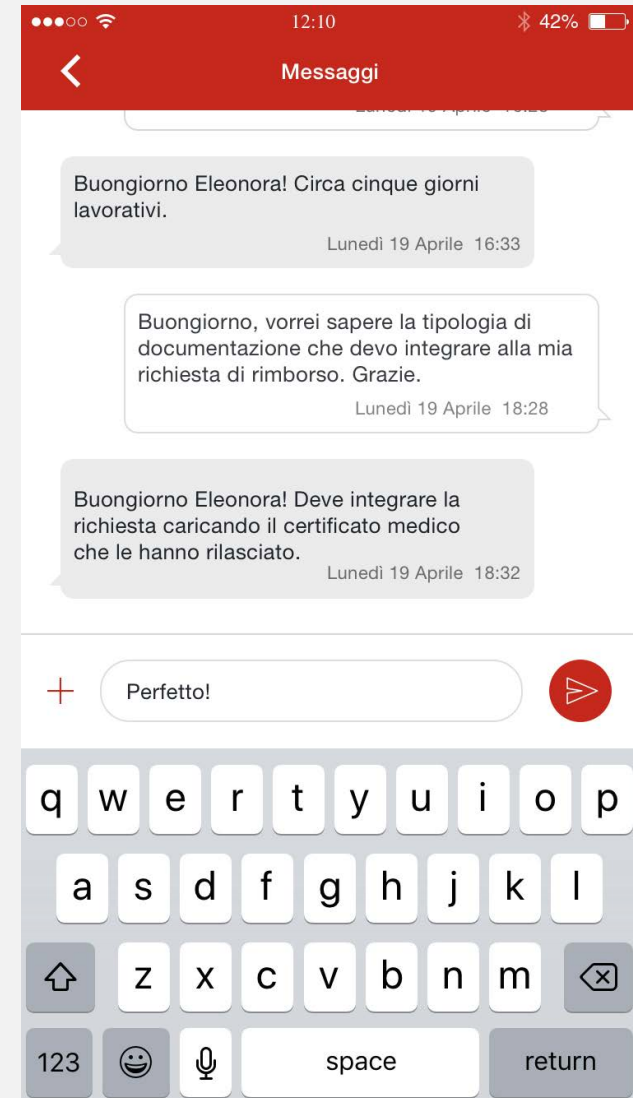
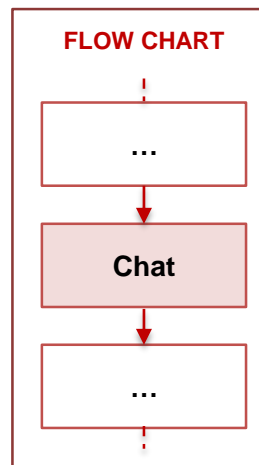
Stato | Documenti

Annullato
17/04/2020

La richiesta è stata annullata.

L'utente potrà sempre inviare note al liquidatore per ricevere informazioni sulla pratica, eccetto il caso in cui il rimborso o la diretta siano già in lavorazione.

Qualora l'utente non riuscisse ad inviare le note, il sistema restituisce un messaggio predefinito indicando di contattare il numero verde in polizza per ricevere ulteriori informazioni.



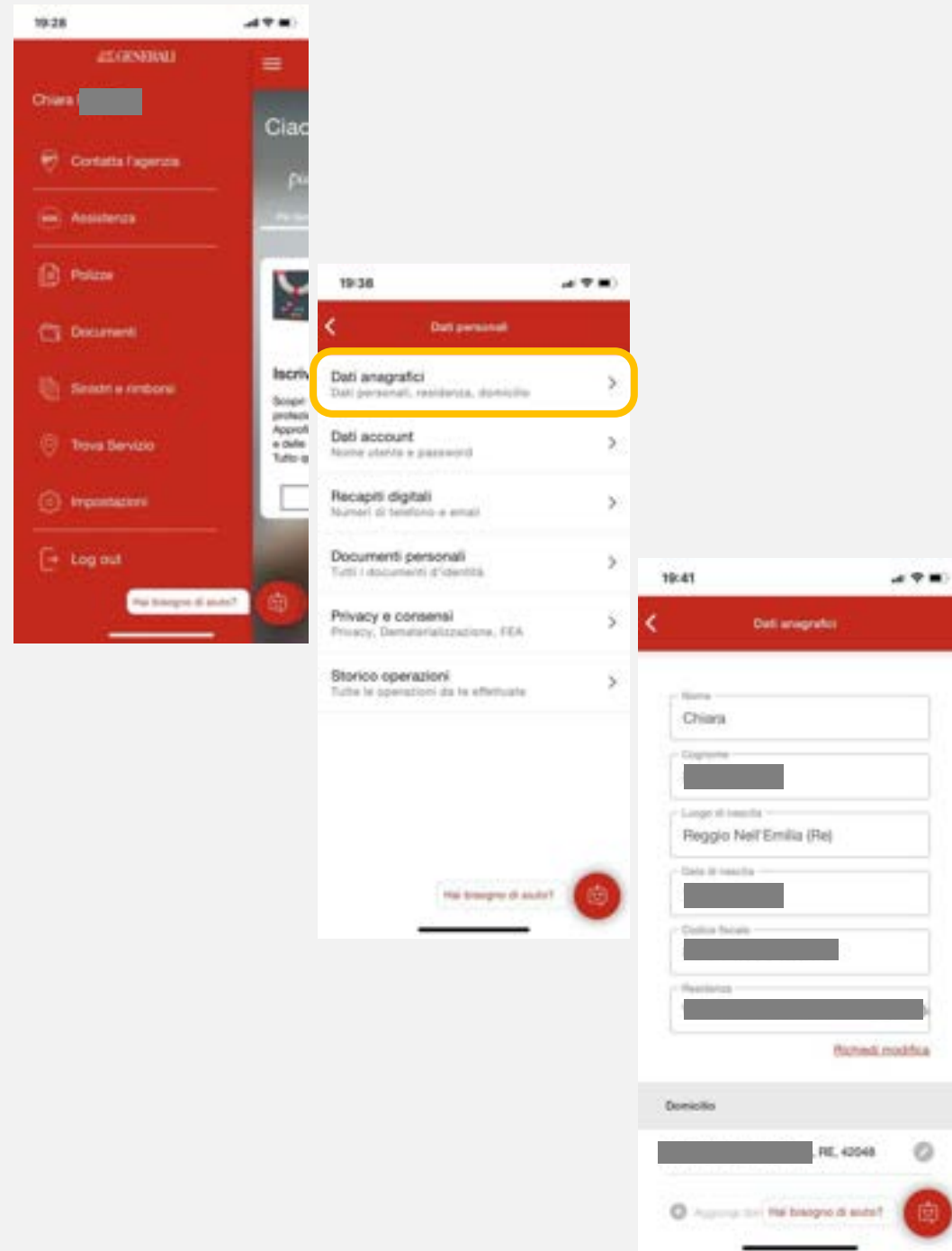
Focus dati anagrafici

Vista dati anagrafici

Dal menù di spalla è possibile accedere ai propri dati anagrafici completi: è sufficiente cliccare sul proprio nome, e poi su «**Dati Anagrafici**».

Nella schermata successiva si potranno visualizzare i dati di domicilio, residenza, indirizzi e-mail e numeri di telefono.

E' possibile richiedere la **modifica** degli stessi cliccando sul tasto «Richiedi modifica»: si aprirà una schermata di compilazione, e sarà richiesta una conferma tramite codice inviato per e-mail o via SMS (OTP).

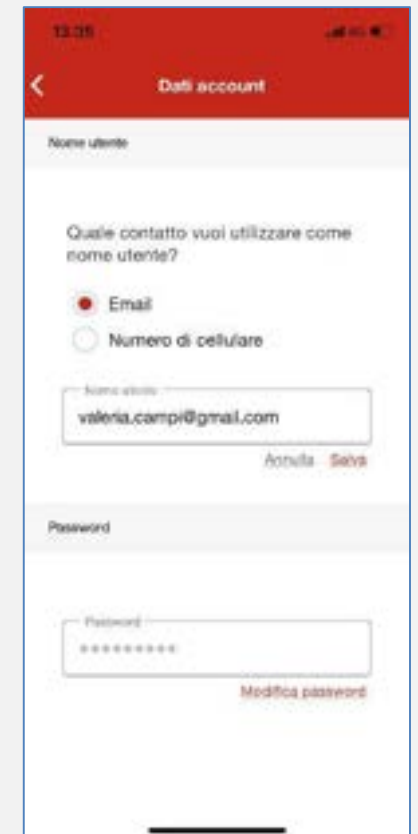
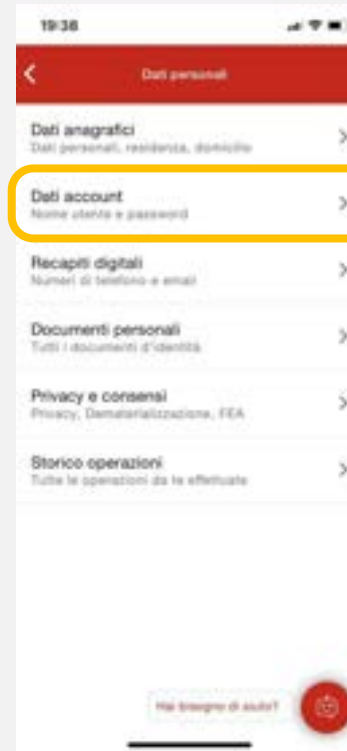


Dati account

Dal menù di spalla è possibile accedere ai propri **dati di account**.

Nella relativa schermata sarà possibile visualizzare il proprio **nome utente**, ed eventualmente cambiarlo a scelta fra email e numero di telefono cellulare.

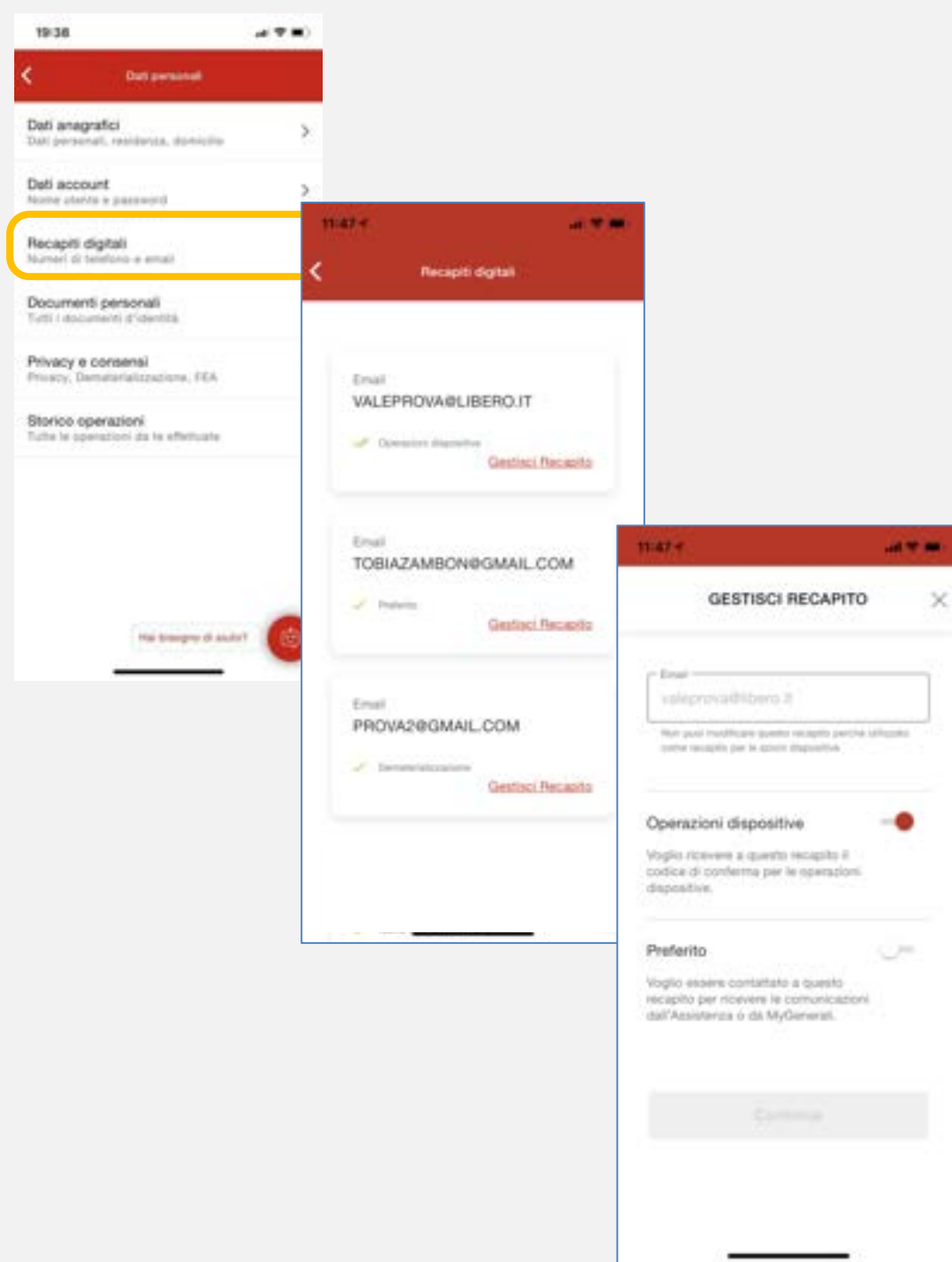
Sarà inoltre possibile modificare la propria **password di accesso**, cliccando sul link «modifica password» e seguendo la procedura guidata.



Recapiti digitali

Dal menù di spalla è possibile accedere ai propri **recapiti digitali**: si tratta delle proprie e-mail o numeri di telefono cellulare associati alla nostra utenza.

Si potranno visualizzare tutti quelli registrati, e cliccando su «**gestisci recapito**» sarà possibile scegliere il proprio **recapito preferito** o quello associato alle **operazioni dispositive** (abilitandolo, quindi, alla ricezione dei codici OTP).



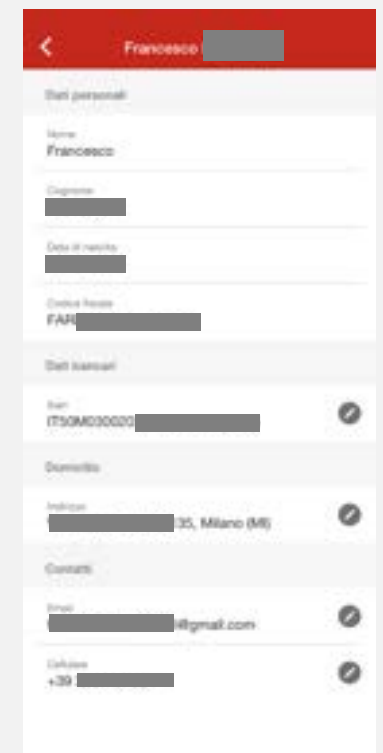
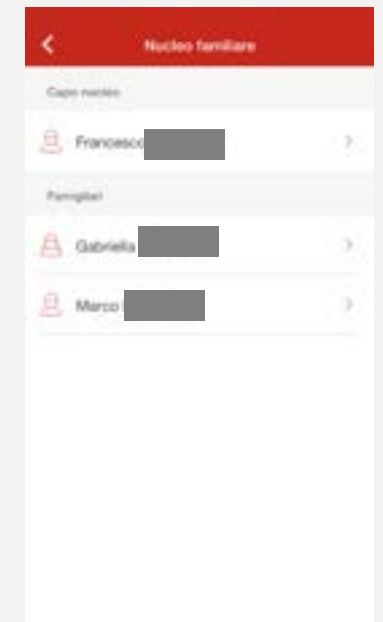
Familiari assicurati

Dal menù di polizza, effettuando uno scroll verso il basso, sarà possibile verificare i dati del proprio **nucleo familiare** associato alla singola polizza.

All'interno della sezione sarà possibile verificare il nominativo del Caponucleo e la presenza degli altri familiari.

Cliccando su un nominativo, si potrà procedere alla modifica dei **dati bancari**, del **domicilio** e dei **contatti**: per fare ciò, è necessario confermare l'operazione con il **codice OTP** inviato al proprio recapito registrato per le operazioni dispositive.

Per la modifica dei **dati personali**, invece, è necessario contattare la propria azienda.

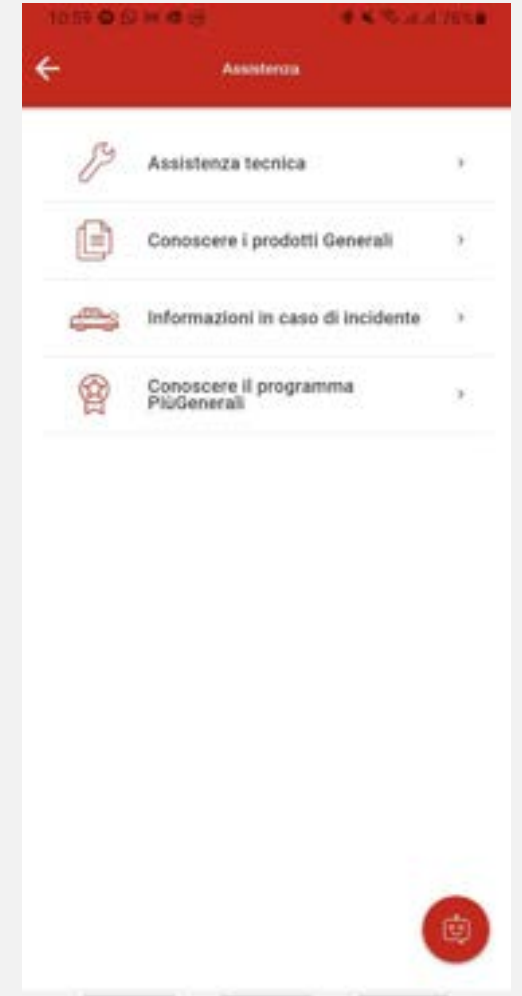
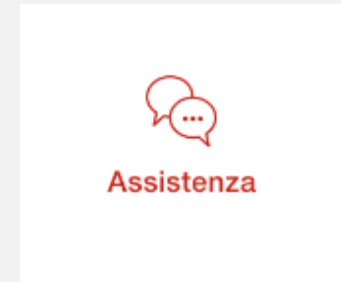


Focus assistenza

Assistenza

Su tutte le pagine di navigazione, in calce è sempre prevista la possibilità di cliccare sul tasto «assistenza» per essere aiutati durante la compilazione delle schermate: sarà sufficiente cliccare sul tasto per ricevere un aiuto immediato.

Per approfondire le varie sezioni, è sempre consultabile l'apposita sezione di aiuto nella denuncia di un sinistro malattia, visualizzabile a [questo link](#).



Assistente virtuale

All'interno della Home Page, è presente in basso a destra il tasto che attiverà l'**assistente virtuale**: cliccandoci sopra verrà attivata una sezione di **chat** in cui sarà possibile trovare informazioni direttamente cliccando su **tasti predefiniti**, o ponendo la domanda direttamente all'assistente.

