

# ISTRUZIONI PER IL PORTALE CLIENTI WÜRTH FINANCIAL SERVICES SA



## SOMMARIO

1.	Sito web .....	3
2.	Login Portale clienti .....	4
3.	Panoramica portale clienti .....	6
3.1	Panoramica sezioni.....	6
3.2	Altre funzioni generali.....	8
3.3	Gestire i casi di sinistro e notificare un nuovo caso.....	10
3.3.1	Annunci di sinistro.....	10
3.3.2	Sinistri.....	13
3.4	Suggerimenti per l'impiego pratico .....	13
3.4.1	Ricerca di documenti .....	13
3.4.2	Ricerca di documenti di una determinata polizza .....	14
3.4.3	Ricerca di uno specifico caso di sinistro.....	14
4.	Sistema di autorizzazioni.....	14
5.	Accordo di utilizzo .....	15
5.1	Obbligo di diligenza.....	15
5.2	Autorizzazioni di accesso di terzi.....	15
5.3	Blocco su richiesta del cliente .....	15
5.4	Protezione dei dati .....	15
5.5	Esclusione di responsabilità.....	15
5.6	Condizioni .....	15
5.7	Diritto applicabile, foro competente.....	15

## 1. Sito web

È possibile accedere al portale clienti tramite il sito di Würth Financial Services SA (di seguito WFS):

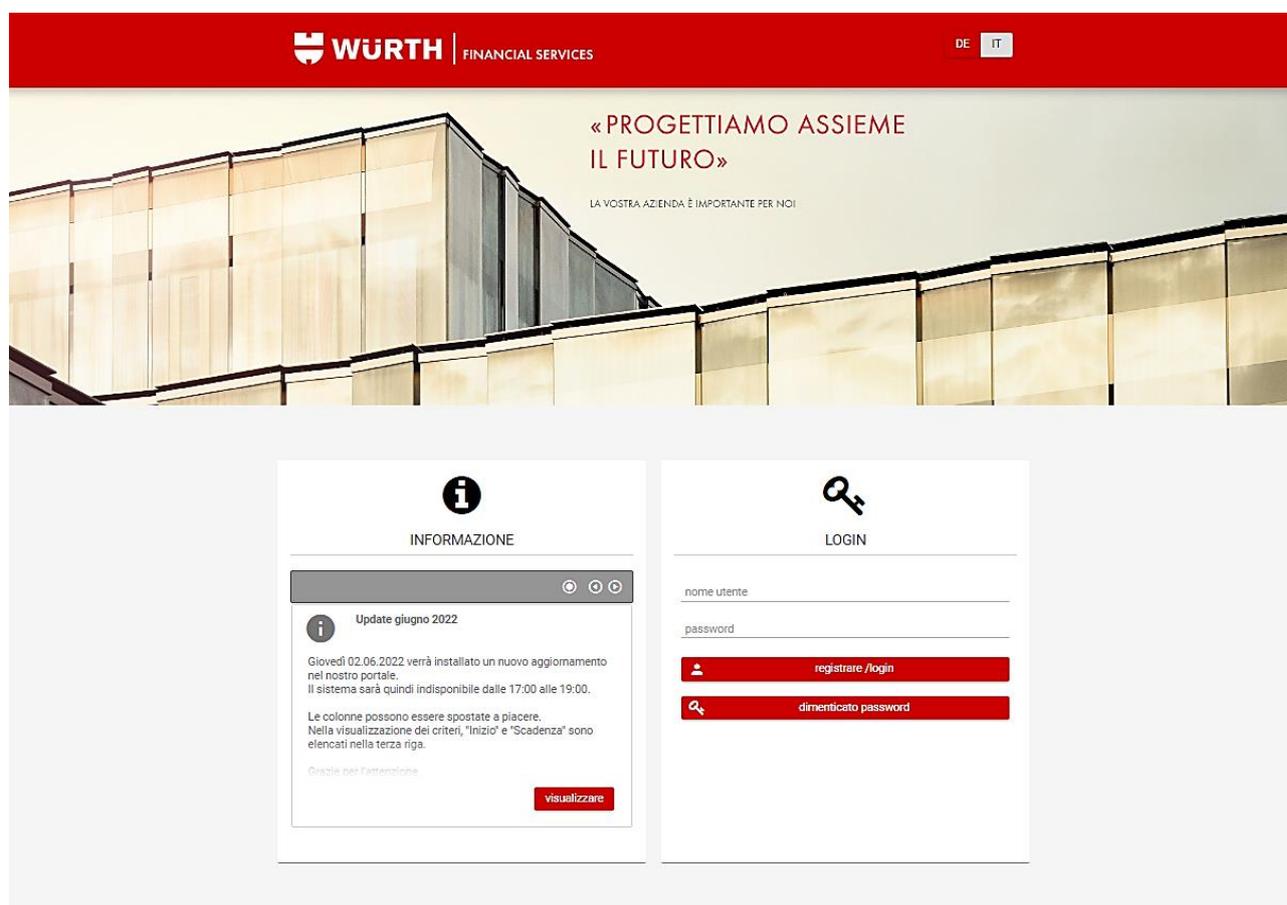
[www.wuerth-fs.com](http://www.wuerth-fs.com)



Home > Pagina iniziale

Cliccando sulla scheda «Login» si accede alla pagina iniziale del portale. In alternativa, è possibile accedere direttamente al portale clienti tramite il seguente link:

<https://login.wuerth-fs.com>



## 2. Login Portale clienti

### LOGIN

**Indirizzo e-mail:** è necessario un indirizzo e-mail per ogni nome utente. Per motivi di sicurezza e di protezione dei dati si sconsiglia di utilizzare indirizzi e-mail generici come info@... oppure office@...

**Password:** la password è assegnata automaticamente dal sistema quando viene creato l'utente e viene inviata via e-mail dopo la registrazione, non appena un collaboratore WFS ha creato il relativo utente. La password dovrà quindi essere modificata al primo login da parte dell'utente del portale.

**Cambiare password:** se l'utente del portale ha già effettuato il login e desidera modificare la password, deve accedere al proprio account e impostare la nuova password. La nuova password sarà memorizzata una volta che l'utente del portale avrà effettuato il login e quindi un nuovo login.



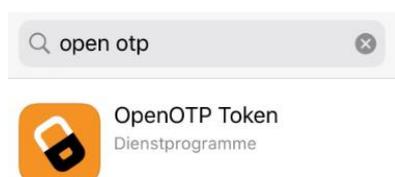
**Password dimenticata:** se non ci si ricorda più la password, è possibile reimpostarla tramite il pulsante «Password dimenticata»; all'indirizzo e-mail registrato sarà inviato un link valido per 30 minuti: entro questo intervallo bisogna cliccare sul link e impostare la nuova password.

nome utente	richiedere nuova password
password	nome utente *
 registrare /login	 inviare un collegamento per una nuova
 dimenticato password	 interrompere

### Attivazione dell'autenticazione a due fattori

Il portale clienti è protetto da un sistema di autenticazione a due fattori. Ciò significa che per effettuare il login sul portale clienti è necessaria, oltre al nome utente e alla password, anche una seconda password generata tramite codice su telefono cellulare. Ciò fornisce una protezione supplementare in aggiunta alla normale password.

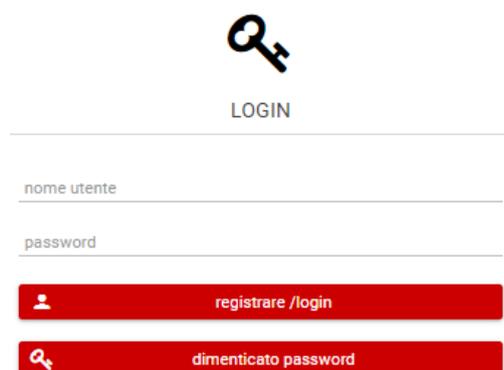
Per l'autenticazione a due fattori è necessaria l'app gratuita «OpenOTP Token», che può essere scaricata dagli app store pubblicamente accessibili. In fase di installazione deve innanzi tutto essere impostato un codice a quattro cifre. Questo codice può essere definito liberamente e serve a gestire tutti i codici all'interno dell'app (annullare o eliminare).



Il telefono cellulare deve essere attivato una tantum nel corso del primo login. A questo fine è necessario selezionare, nell'app OpenOTP Token, l'icona della fotocamera e quindi scansionare il codice QR sul sito web. Ad avvenuta registrazione, nell'app viene visualizzato un codice a sei cifre che si aggiorna a intervalli regolari (30 secondi). In fase di login al portale clienti è necessario inserire nella maschera di login il codice numerico a sei cifre valido in quel momento.

### Attivazione passo dopo passo del login e memorizzazione del codice nell'app

1. Inserire nome utente e password  
nare il codice QR

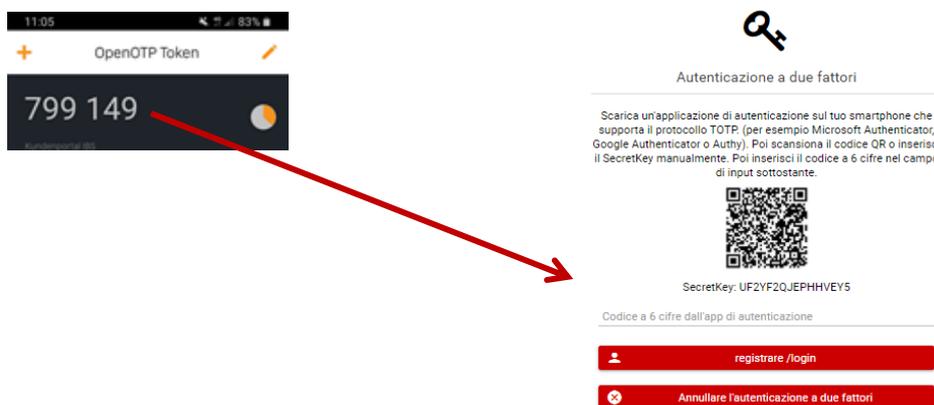


2. Agendo sull'icona della fotocamera nell'app, scansionare il codice QR sullo schermo



Il codice di accesso corrente è ora associato al login e viene aggiornato automaticamente nell'app ogni 30 secondi.

3. Inserire nella maschera di login il codice di sei cifre generato dall'app e valido in quel momento



Per i login successivi serviranno nome utente, password e il codice a sei cifre dell'app OpenOTP. Non sarà più necessario immettere il codice QR.

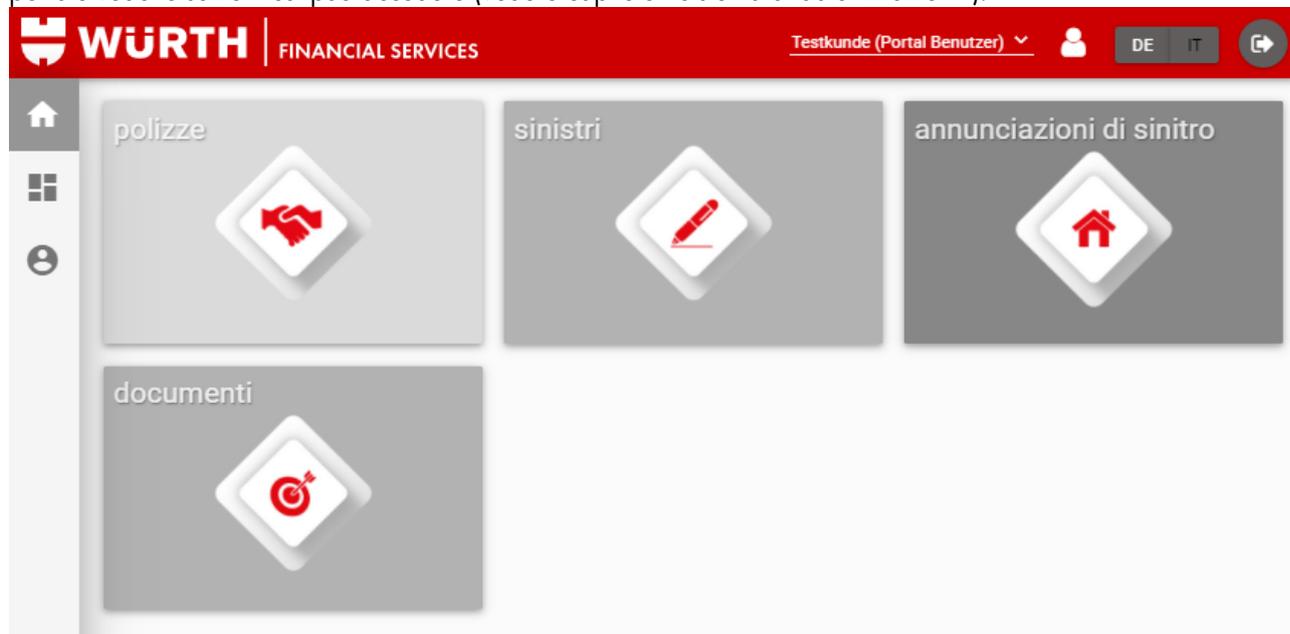
#### Reset dell'autenticazione a due fattori:

Mediante l'attivazione dell'autenticazione a due fattori il numero di telefono viene associato al nome utente. Se è necessario effettuare l'accesso da un nuovo dispositivo (ad es. a seguito dello smarrimento del cellulare), WFS ha la possibilità di resettare l'autenticazione a due fattori. A questo fine serve una comunicazione da parte dell'utente del portale.

Il nome utente e la password restano identici. Per effettuare nuovamente il login è sufficiente scansionare il codice QR nell'app (vedere sopra «Login Portale clienti»).

### 3. Panoramica portale clienti

Una volta effettuato il login, nel portale clienti viene visualizzata la pagina con la panoramica generale. L'utente del portale vede le sezioni cui può accedere (vedere capitolo «Sistema di autorizzazioni»).



#### 3.1 Panoramica sezioni



**Polizze:** in questa sezione è presente una panoramica delle polizze assicurative in vigore. Sono visualizzate informazioni su compagnia di assicurazione, numero di polizza e premi.



**Sinistri:** in questa sezione si trovano tutti i casi di sinistro relativi alle singole polizze. Utilizzando la funzione di filtro «Sinistri» è possibile cercare una determinata polizza o persona che ha subito un danno. Sono visualizzati solamente quei sinistri che sono stati dichiarati alla WFS.



**Annunci di sinistro:** qui è possibile trasmettere direttamente alla WFS gli annunci di sinistro. L'annuncio trasmesso sarà quindi disponibile nella panoramica e potrà anche essere scaricato in formato PDF. Gli annunci memorizzati come bozza potranno essere rielaborati da altri utenti dello stesso cliente.

**Importante:** gli annunci di sinistro che contengono dati riservati come specifiche sul salario, dati personali o altre informazioni sensibili **non** devono essere oggetto di salvataggio temporaneo, perché anche altri utenti con accesso al portale clienti possono visionare le bozze memorizzate.

Negli annunci di sinistro viene visualizzato anche lo stato. Gli annunci salvati temporaneamente sono visualizzati come bozze. Queste possono essere aperte tramite pulsante «Modifica annuncio e quindi integrate e inviate a WFS. Dopo l'invio l'annuncio presenta lo stato di «Inoltrato» e non può più essere modificato.

Gli annunci già trasmessi ed elaborati dalla WFS sono visualizzati con lo stato di «Accettati». Queste annunci possono essere ulteriormente elaborati come «Sinistri» all'interno dell'omonima sezione (vedere Panoramica Sezioni/Sinistri).

#### annunciazioni di sinistro

numero di sinistro	dati	Persona assicurata	riservatezza	stato	pagamenti		
Notifica del ... 111Testing...	02.11.2021 02.11.2021 16:46	Test	<input checked="" type="checkbox"/> confidenziale	in lavorazione	0.00		
Notifica del ...	16.09.2021		<input checked="" type="checkbox"/> confidenziale	bozza			



**Documenti:** in questa sezione sono riportati tutti i documenti registrati per polizze e sinistri. I documenti memorizzati sono visualizzati in un'apposita struttura a cartelle ed è possibile applicarvi dei filtri (vedere capitolo «Altre funzioni generali»).

Se sono disponibili nuovi documenti sul portale clienti, l'utente riceve automaticamente una notifica via e-mail durante la notte. Questa procedura tiene in considerazione le autorizzazioni di accesso del singolo utente del portale.

Se sono disponibili nuovi documenti, in occasione del successivo login vengono visualizzate varie icone con il numero degli elementi nuovi e non letti (vedere capitolo «Altre funzioni generali»). I documenti sono collegati al rispettivo sinistro o alla rispettiva polizza.

#### documenti

elenco nominativo	nome file	caricato il	tipo di documento	polizza	sinistro	annunci	altri
Assicura...	Testdokument 4.pdf	01.07.2021 06:59	Richiamo	12345testobjekt			
Assicura...	Testdokument 1.pdf	26.04.2021 12:55	Polizza / Aggiunta	12345testobjekt	12345testobjekt...		

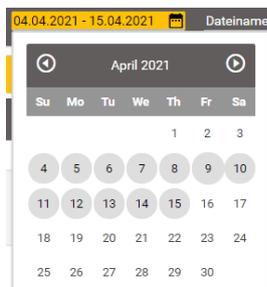
Collegamento alla rispettiva polizza

Collegamento al rispettivo sinistro

### 3.2 Altre funzioni generali



**Filtro:** in ogni sezione è presente una funzione di filtro. A seconda della sezione è possibile impostare vari filtri che facilitano la ricerca di una determinata polizza o di un determinato documento.



**Data:** nella sezione «Documenti», gli elementi possono essere filtrati per data («da-a») tramite clic del mouse. Sono visualizzati solo quei documenti che sono stati caricati durante il periodo selezionato.



**Attività:** attraverso il pulsante «Attività» è possibile esportare, per ogni sezione, la lista di tutte le polizze o dei sinistri in formato Excel oppure, nella sezione «Annunci di sinistro», trasmettere un nuovo annuncio di sinistro alla WFS.



**Elaborare annuncio:** questa icona mostra quali oggetti possono essere soggetti a ulteriore elaborazione (ad. es. un annuncio di sinistro salvato in forma di bozza).



**Mostrare dichiarazione:** visionare oggetti sul web senza scaricarli.



**Cerchi verdi con numeri:** queste icone mostrano il numero di documenti non letti. Sulla pagina «Home», le sezioni sono contrassegnate con una stella se sono presenti documenti nuovi e non letti per l'utente del portale.



**Stella:** questa icona segnala che sono presenti nuovi oggetti (polizze / sinistri / documenti). Il numero dei nuovi oggetti è visualizzato all'interno di un cerchio verde.



**Oggetto con documenti:** questa icona segnala su una polizza o su un sinistro il numero di oggetti con nuovi documenti.



**Documenti presenti:** le icone in grigio scuro indicano che una posizione contiene qualcosa.

Le seguenti icone indicano lo stato del singolo oggetto. Possono essere contrassegnate manualmente come lette o non lette.



**Attiva il filtro «Non letto dall'utente»**



**Letto dall'utente del portale**



**Non letto dal cliente**

Il documento non è stato letto e non è ancora stato aperto da nessun utente del portale.



**Non letto dall'utente**

Il documento non è ancora stato aperto dall'utente del portale.

Tuttavia, un altro utente del portale (dal lato cliente) ha già consultato il documento.

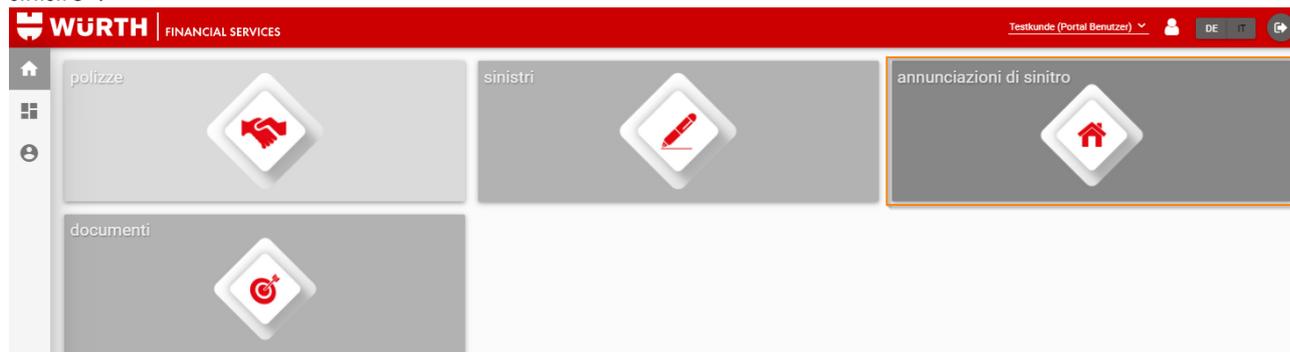
All'interno del portale, una posizione non letta appare in grassetto.

### 3.3 Gestire i casi di sinistro e notificare un nuovo caso

Nel portale clienti è possibile notificare un caso di sinistro in qualsiasi momento. L'utente del portale ha una panoramica generale di tutti i sinistri. Se WFS riceve dalle assicurazioni documenti relativi ai sinistri, questi vengono immediatamente caricati sul portale e quindi resi accessibili al cliente. L'utente del portale ne riceve comunicazione via e-mail.

#### 3.3.1 Annunci di sinistro

Per trasmettere una nuova dichiarazione di sinistro, dopo il login è necessario selezionare la sezione »Annunci di sinistro«.



Cliccare quindi sul campo di selezione «Attività» e «Nuovo annuncio» e scegliere il formulario desiderato:



Se il formulario non è presente, selezionare la voce »generale«.

## Compilare formulario di sinistro

data di sinistro \*  
 25.02.2022

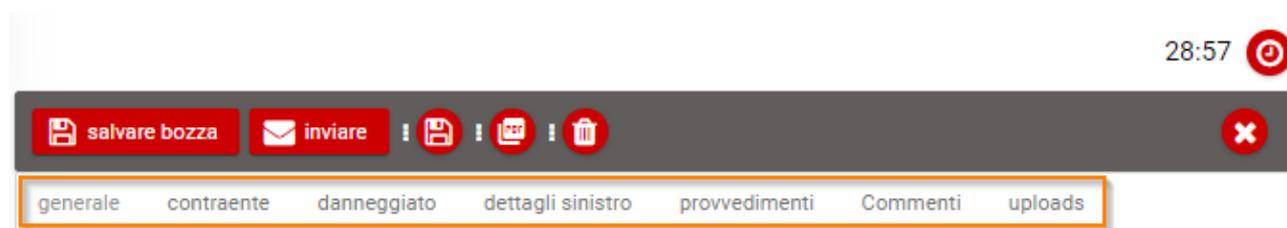
polizza n° \_\_\_\_\_ «N. polizza» e «Società» non sono campi obbligatori (\*). WFS si fa carico di assegnare il caso di sinistro alla corretta polizza assicurativa.

società \_\_\_\_\_

riservatezza \*  
 confidenziale  
 confidenziale  
 non confidenziale

riservatezza \*  
 confidenziale  
 confidenziale  
 non confidenziale

✓ ok                      Confermare infine la selezione con OK



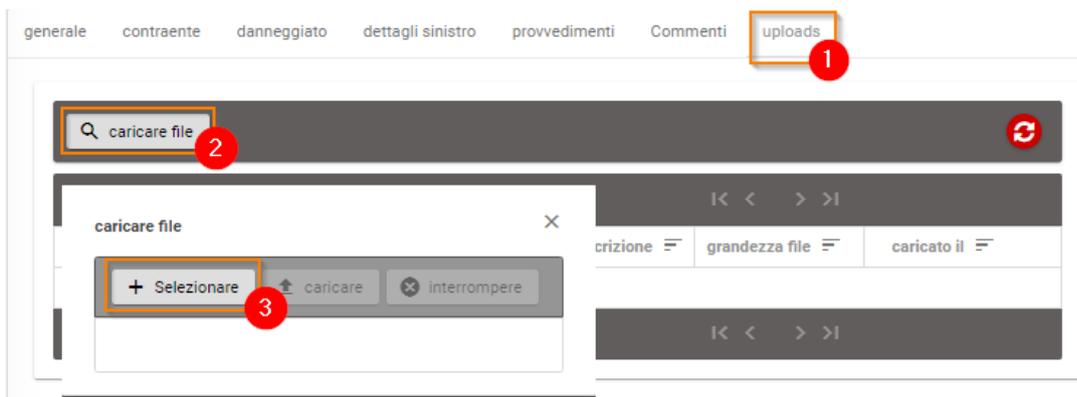
Dopo la selezione del formulario si apre una nuova finestra con varie schede. Nelle schede sono presenti diversi campi, quelli obbligatori sono contrassegnati con \*. Questi campi devono essere obbligatoriamente compilati prima di inoltrare la pratica a WFS.

## Opzioni di elaborazione

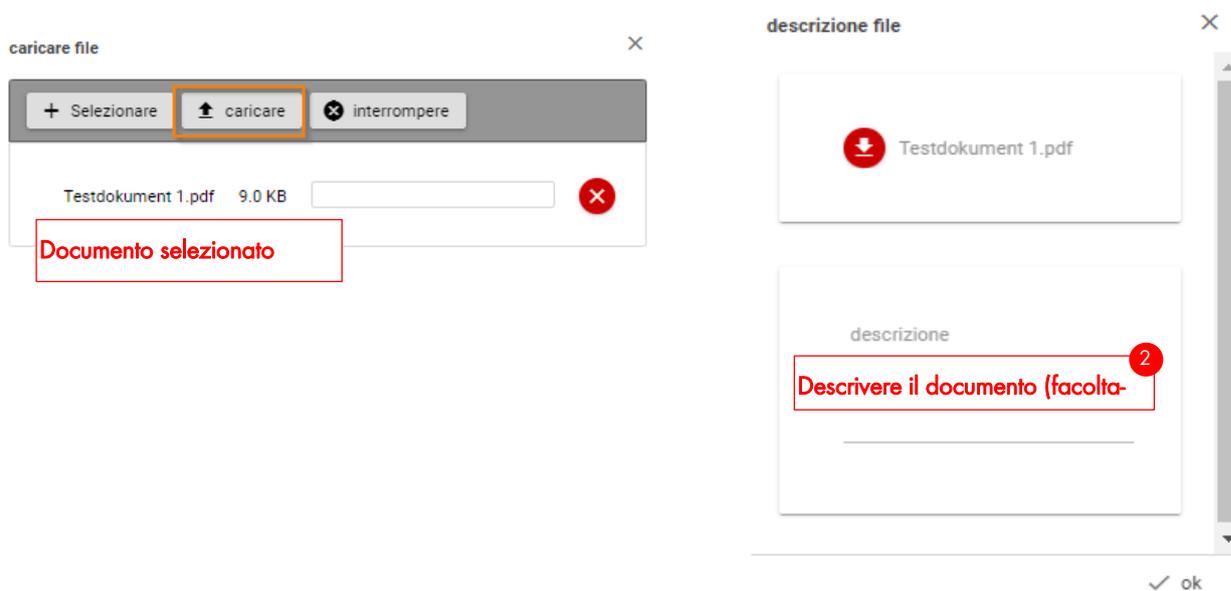


Ora è possibile effettuare un salvataggio temporaneo dei dati inseriti, al fine di effettuare ulteriori accertamenti, e quindi continuare l'elaborazione in un momento successivo. Anche un altro utente del portale può proseguire l'elaborazione delle bozze di un medesimo cliente. Dopo 30 minuti la dichiarazione viene automaticamente salvata come bozza.

Alla voce Upload è possibile caricare documenti relativi al caso di sinistro.



Dopo il caricamento è possibile inserire una descrizione dei documenti.



È possibile caricare più file. Questi sono visibili alla voce upload.



Con l'opzione «Invia» tutti i dati e i documenti vengono inoltrati a WFS. Successivamente gli annunci non potranno più essere modificati! A seconda del sistema di autorizzazioni, il formulario potrà essere visionato in un momento successivo.

### 3.3.2 Sinistri

Nella sezione «Sinistri» sono visibili tutti i sinistri e i relativi documenti.



La visualizzazione dei singoli documenti può essere delimitata in funzione del sistema di autorizzazioni.

Ad esempio, se un'utente del portale non possiede l'autorizzazione per i diritti «riservati» potrà vedere la lista di tutti i sinistri, ma solamente i dettagli di quei sinistri che sono stati definiti come «non riservati». Se ha il permesso di vedere solamente un determinato ramo assicurativo, ad es. il settore dei veicoli a motore, potrà visionare solo questi documenti.

Nella panoramica dei sinistri è riportato il numero di sinistro. I documenti che WFS ha ricevuto dalla compagnia di assicurazioni sono reperibili in corrispondenza di quest'icona.

sinistri

polizza	cliente	sinistro	assegnato nome/azienda	stato		
assicurazione macchinari AGA International SA 12345testobjekt	Testkunde	test 12345testobjekt#0002,		aperto		
Assicurazione flotta veicoli a m... Helvetia 1111TestingMeldung	Testkunde	Kollision mit Tier Chur 1111TestingMeldung#0002, 01.02.2022		aperto		

## 3.4 Suggerimenti per l'impiego pratico

### 3.4.1 Ricerca di documenti

Il numero di documenti non letti è riportato all'interno di un cerchio verde. Se i documenti non sono automaticamente filtrati, è possibile impostare manualmente il filtro «non letti dall'utente» oppure un altro tipo di filtro. Altri esempi di ricerca con filtri nella sezione «Documenti» sono la ricerca per data «caricato il», per nome del file o per tipo di allegato.

### 3.4.2 Ricerca di documenti di una determinata polizza

Nella panoramica polizze della sezione «Polizza», il numero di documenti non letti è riportato all'interno di un cerchio verde. Le nuove polizze aggiunte sono contrassegnate in grassetto come nuova posizione e contrassegnate come «non lette».

### 3.4.3 Ricerca di uno specifico caso di sinistro

Nella sezione «Sinistri», è possibile applicare la funzione filtri ai sinistri in sospeso ed evasi. Con «Attività» è possibile esportare liste Excel dei sinistri cui si è applicato il filtro.

## 4. Sistema di autorizzazioni

Nel portale clienti sono presenti diverse tipologie di autorizzazione, con le quali è possibile delimitare i diritti di visualizzazione delle varie informazioni. Il cliente decide quale utente del portale deve essere registrato come amministratore. L'amministratore è responsabile della gestione degli utenti del portale dell'azienda: registra nuovi utenti e modifica le autorizzazioni di quelli esistenti. Sono presenti i seguenti livelli di autorizzazione:

### **Ruolo di autorizzazione 1: Visione completa**

L'utente può visualizzare e aprire tutte le polizze, tutti i sinistri, tutti i documenti (e tutti gli annunci di sinistro) memorizzati nel sistema. L'utente avrà accesso a dati confidenziali.

### **Ruolo di autorizzazione 2: Visione tutti i sinistri, tutti i documenti e tutti gli annunci di sinistro**

Nessuna polizza può essere visualizzata con questa autorizzazione. Tuttavia gli annunci di sinistro e i documenti saranno visibili. Sarà possibile annunciare i sinistri. L'utilizzatore avrà accesso a dati confidenziali.

### **Ruolo di autorizzazione 3: Visione sinistri, documenti e tutti gli annunci di sinistro, tranne le assicurazioni di persone e la LPP**

Nessuna polizza può essere visualizzata con questa autorizzazione. Solo i documenti che non riguardano le assicurazioni di persone saranno visibili, queste saranno classificati come confidenziali. Sarà possibile annunciare tutti i sinistri.

### **Ruolo di autorizzazione 4: Annunci di sinistro**

Questo ruolo permette unicamente di annunciare tutti i sinistri. Non saranno visibili né la polizza né i documenti relativi ai sinistri.

**Importante:** i documenti selezionati non vengono più inviati per posta.

### **Conferimento dell'autorizzazione**

Il formulario di conferimento dell'autorizzazione per collaboratori deve essere inoltrato a WFS dalla persona avente diritto di firma all'interno dell'azienda. Se si desidera un livello di autorizzazione diverso da quelli sopra riportati, contattare il responsabile di mandato. WFS verificherà internamente la richiesta.

Qualora si intenda modificare, rimuovere o aggiungere autorizzazioni di singoli collaboratori, per effettuare la variazione richiesta WFS contatterà sempre il referente incaricato.

## **5. Accordo di utilizzo**

### **5.1 Obbligo di diligenza**

Il cliente è tenuto a garantire che il rispettivo utente e qualsiasi altra persona con diritto di accesso al portale clienti di WFS custodisca in modo accurato le credenziali di accesso e le protegga da qualsiasi tipo di impiego non autorizzato. Il cliente assicura che l'utente e ogni altra persona con diritto di accesso al portale clienti adotti tutte le misure necessarie a proteggere il computer del cliente e altri eventuali computer esterni usati dal cliente a proprio rischio (laptop di collaboratori, postazioni di lavoro esterne) da virus/trojan ecc., nonché a prevenire qualsiasi tipo di intervento o accesso non autorizzato.

### **5.2 Autorizzazioni di accesso di terzi**

Se il cliente o un utente conferisce a un soggetto terzo l'autorizzazione di accesso ai suoi dati, deve garantire che detto soggetto terzo si attenga ai principi riportati nelle presenti condizioni di utilizzo. L'autorizzazione o la delega concessa restano in essere fino alla loro espressa revoca.

### **5.3 Blocco su richiesta del cliente**

Su espressa richiesta del cliente o dell'utente, WFS bloccherà in forma completa o parziale l'accesso al portale clienti.

### **5.4 Protezione dei dati**

WFS attribuisce particolare importanza alla protezione e alla sicurezza dei dati e ha un proprio incaricato per la tutela dei dati. Inserendo i dati sensibili il cliente accetta espressamente tutte le modalità di impiego e le modifiche di questi dati nel quadro del portale clienti.

### **5.5 Esclusione di responsabilità**

WFS non può garantire l'esattezza e la completezza dei dati trasmessi dai sistemi EED. In particolare, WFS non risponde per danni diretti e indiretti derivanti da errori di trasmissione, carenze o interruzioni di natura tecnica, guasti, sovraccarichi di rete o interventi non autorizzati. In ogni caso, la responsabilità civile di WFS è limitata agli effettivi danni diretti e all'importo pari al volume di courtage annuo del relativo contratto di intermediazione.

### **5.6 Condizioni**

WFS si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti condizioni di utilizzo. Le variazioni saranno comunicate in forma scritta sul portale, oppure tramite altro mezzo ritenuto idoneo da WFS. Le modifiche si considerano accettate se non viene presentata alcuna obiezione entro un mese dalla loro comunicazione, tuttavia al più tardi dopo il primo accesso al portale clienti successivo alla comunicazione.

### **5.7 Diritto applicabile, foro competente**

Tutti i rapporti derivanti dall'impiego del portale clienti e di queste condizioni sono soggetti al diritto svizzero. Luogo di adempimento e foro competente esclusivi per i procedimenti di qualsiasi tipo è la sede di WFS.

I suddetti punti sono tutti quanti riportati sull'accordo di utilizzo che il cliente deve sottoscrivere.