

OneZurich 客戶網上服務平台 使用指南



2022年12月版本

蘇黎世人壽（於英格蘭及威爾斯註冊成立之有限公司）
蘇黎世保險有限公司（於瑞士註冊成立之有限公司）
蘇黎世人壽保險（香港）有限公司（於香港註冊成立之有限公司）

目錄

1. 簡介
2. 登記
3. 我的保單
4. 索償(一般保險)
5. 更新聯絡資料
6. 更改或忘記用戶名稱 / 密碼
7. 常見問題

1. 簡介

OneZurich 客戶網上服務平台 – 專為蘇黎世一般保險及人壽保險客戶而設的一站式平台，讓您無論身在何地，都能隨時享受7x24 的個性化服務。

您可透過桌面或手提電話登入OneZurich以享受以下服務：



一站式查閱一般保險及人壽保險保單
您可查閱您的一般保險及人壽保險保單。



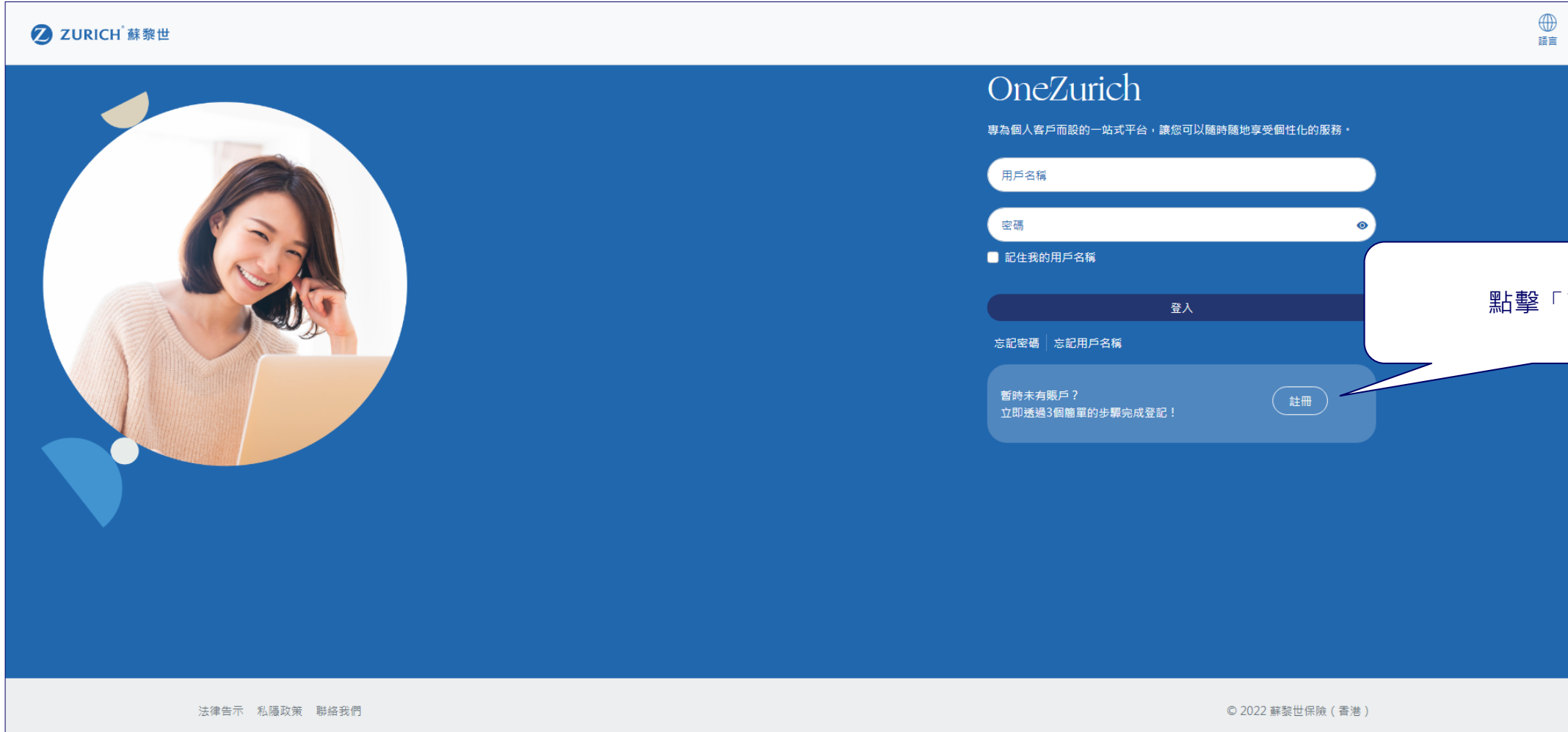
輕鬆地更改聯絡資料
您可輕鬆地更改您的聯絡資料，而無需致電熱線或提交任何表格。



查閱索償紀錄及狀態
您可查閱過去三年內每份保單的索償紀錄和索償狀態，亦可於有需要時上載補充文件。

2. 登記

開始



ZURICH 蘇黎世

語言

OneZurich

專為個人客戶而設的一站式平台，讓您可以隨時隨地享受個性化的服務。

用戶名稱

密碼

記住我的用戶名稱

登入

[忘記密碼](#) | [忘記用戶名稱](#)

暫時未有帳戶?
立即透過3個簡單的步驟完成登記!

註冊

點擊「註冊」

法律告示 | 私隱政策 | 聯絡我們

© 2022 蘇黎世保險 (香港)

2. 登記 (續)

第一步 輸入個人資料



ZURICH 蘇黎世

[← 返回登錄](#)

註冊

1 2 3

整個登記過程只需要簡單3步！

OneZurich目前支援部份產品的個人客戶。在以下情況下，您將暫時無法開立賬戶：

- 您所持有的保單為聯名保單或按揭火險保單。
- 您目前未有持有生效之保單，而其他保單已經失效多於一年。

[尋求說明？不要猶豫聯繫我們。](#)

香港身份證號碼 / 護照號碼

- 輸入所有數字及英文字母，特別字符除外。
- 如您的香港身份證號碼為A123456(7)，請輸入A1234567。
- 如您的護照號碼或其他身份證件號碼為AB-123(C)，請輸入AB123C。

電郵地址

852 手提電話號碼

我已閱讀及同意接納條款及細則和收集個人資料聲明。

下一步

若您以一個香港身份證號碼 / 護照號碼購買保單，但使用不同的全名（即「CHAN Tai Man」和「CHAN Tai Man Peter」），您或無法登記。請聯絡我們。

點擊「條款及細則」及「收集個人資料聲明」。然後關閉新頁面以返回登記網頁並剔選方格。

第二步 點擊啟動連結 (短訊 / 電郵)



ZURICH 蘇黎世

您好！

您的OneZurich客戶網上服務賬戶已成功開立！請按以下連結啟動您的個人賬戶。

[立即啟動 Activate Now](#)

提醒您，此連結於14天內有效。如逾期請重新進行登記。

如須協助，請[按此](#)聯絡我們。

蘇黎世保險 (香港)

此電郵由電腦系統自動傳送，請勿回覆。

Hi [REDACTED]

Your OneZurich Customer eService account has been successfully created! Please click the above "Account Activation" link to activate your account.

This activation link is only valid for 14 days. Please register again if it expired.

For any assistance, please click [here](#) to contact us.

Zurich Insurance (Hong Kong)

This is an automatically generated email, please do not reply.

2. 登記 (續)

第三步
設定用戶名稱及密碼

 ZURICH[®] 蘇黎世

[← 返回登錄](#)

註冊

整個啟動過程只需要簡單一步，
就可以隨時隨地享受個性化的服務！

默認值為您的香港身份證號碼/護照號碼

設定密碼

密碼要求：

- 輸入最少8個字母及數字
- 必須包含大小字母及數字
- 可輸入符號，空格除外
- 必須與用戶名稱不同

下一步

3. 我的保單



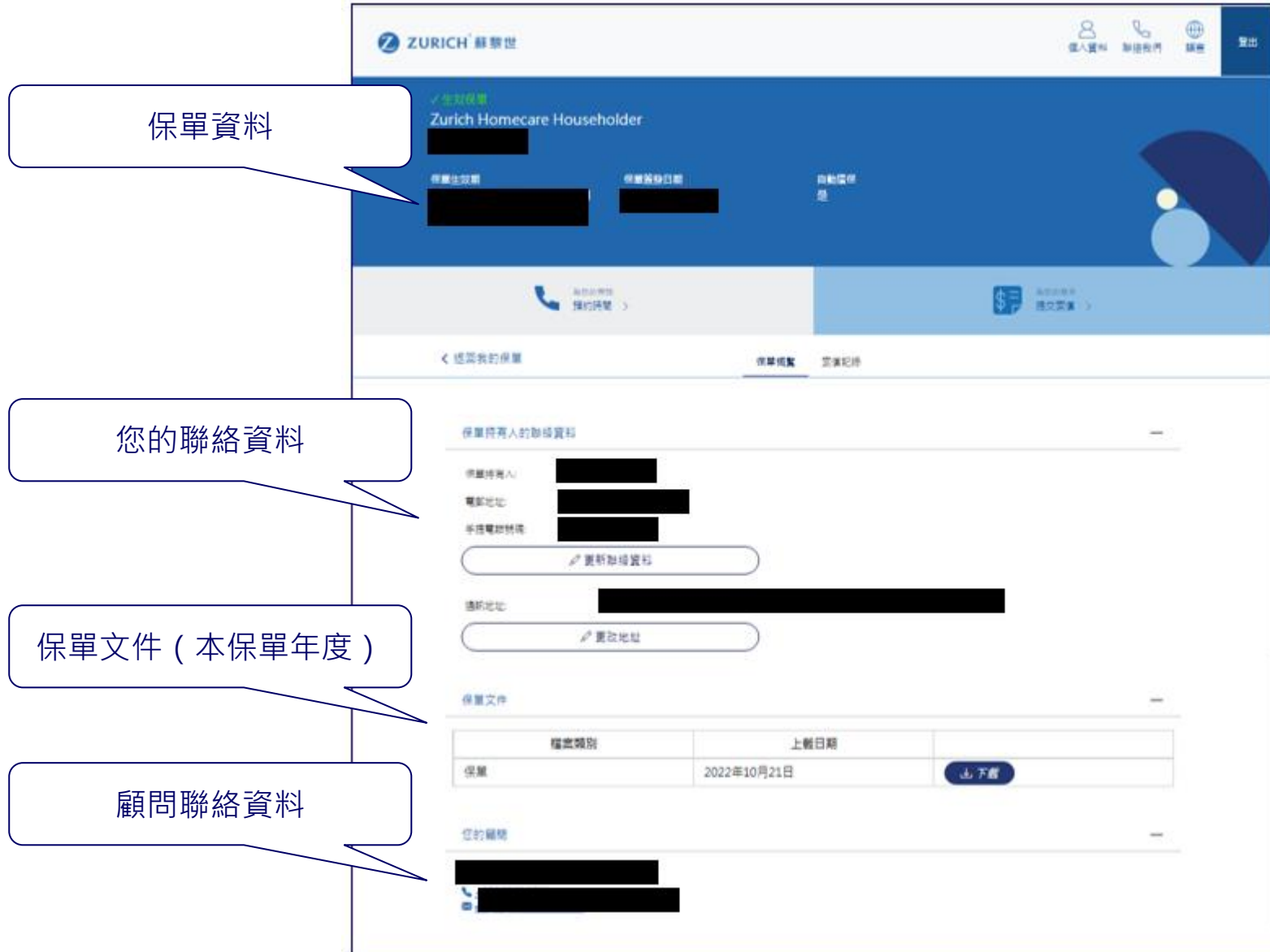
3. 我的保單



備註：

1. 只適用於個人保單
2. 包括失效少於一年之保單

3. 我的保單 - 保單概覽



The screenshot shows the Zurich Homecare Householder insurance overview page. The page is titled "Zurich Homecare Householder" and includes a navigation bar with "登入資料", "聯絡我們", "語言", and "登出". The main content area is divided into sections: "保單資料" (Policy Information), "您的聯絡資料" (Your Contact Information), "保單文件 (本保單年度)" (Policy Documents (This Policy Year)), and "顧問聯絡資料" (Advisor Contact Information). The "保單資料" section displays the policy number and the start date. The "您的聯絡資料" section shows the policyholder's name, address, and contact information, with buttons for "更新聯絡資料" and "更改地址". The "保單文件" section contains a table with columns for "檔案類別" (Document Category) and "上報日期" (Report Date). The "顧問聯絡資料" section shows the advisor's name and contact information.

保單資料

您的聯絡資料

保單文件 (本保單年度)

顧問聯絡資料

檔案類別	上報日期	
保單	2022年10月21日	↓ 下載

4. 索償 (一般保險)



4. 索償(一般保險)



The screenshot shows the Zurich Homecare Householder account dashboard. At the top left is the Zurich logo and name. On the right, there are icons for '個人資料' (Personal Information), '聯絡我們' (Contact Us), '語言' (Language), and '登出' (Logout). The main header area displays the policy name 'Zurich Homecare Householder' and the status '自動續保 是' (Automatic Renewal Yes). Below this, there are buttons for '為您的遺失預約時間 >' (Reschedule your loss appointment) and '為您的意外提交索償 >' (Submit a claim for your accident). A callout bubble points to the latter button with the text '提交索償'. Below the header is a navigation bar with '返回我的保單' (Return to my policy) and two tabs: '保單概覽' (Policy Overview) and '索償記錄' (Claim History), with the latter highlighted by a red box and a callout bubble saying '查看索償記錄'. The main content area lists three items: '保單持有人的聯絡資料' (Policyholder contact information), '保單文件' (Policy documents), and '您的顧問' (Your advisor), each with a plus sign to its right.

5. 更新聯絡資料



5. 更新聯絡資料

電郵地址及手提電話號碼 (適用於一張或以上保單)



1 點擊「個人資料」

2 更改手提電話號碼

3 更改電郵地址

5. 更新聯絡資料 (續)

通訊地址 (適用於一張保單)



點擊保單

1



點擊「更改地址」

2


備註

若您已於同一天內申請更新手提電話號碼 / 電郵地址，請於下一個工作天申請更新通訊地址。

6. 更改或忘記 用戶名稱 / 密碼



更改用戶名稱



The screenshot shows the Zurich user profile page. At the top right, there are navigation icons for '個人資料' (Personal Information), '聯絡我們' (Contact Us), and '語言' (Language), along with a '登出' (Logout) button. A callout box labeled '1' points to the '個人資料' icon with the text '點擊「個人資料」'. Below the navigation bar, there is a breadcrumb link '< 返回我的保單' and the main heading '個人資料'. The page is divided into two sections: '聯絡資料' (Contact Information) and '用戶資料' (User Information). The '聯絡資料' section includes fields for '名稱' (Name), '手提電話號碼' (Mobile Phone Number), and '電郵地址' (Email Address), each with a corresponding '更改' (Change) button. The '用戶資料' section includes a '用戶名稱' (Username) field with a '更改用戶名稱' (Change Username) button and a '更改密碼' (Change Password) button. A callout box labeled '2' points to the '更改用戶名稱' button with the text '點擊「更改用戶名稱」'.

忘記用戶名稱



OneZurich

專為個人客戶而設的一站式平台，讓您可以隨時隨地享受個性化的服務。

用戶名稱

密碼

記住我的用戶名稱

登入

[忘記密碼](#) | [忘記用戶名稱](#)

[註冊](#)

1

點擊「忘記用戶名稱」



< 返回登錄

忘記用戶名稱

請輸入您的香港身份證號碼或護照號碼，以便我們驗證您的身份。

香港身份證號碼 / 護照號碼

- 輸入所有數字及英文字母，特別字符除外。
- 如您的香港身份證號碼為
- 如您的護照號碼或其他身

請選擇以下一種方式取得您的用戶名稱

電郵 短訊 電郵地址

下一步

輸入香港身份證號碼或
護照號碼

2


選擇取得用戶名稱的方式

3

輸入手提電話號碼或電
郵地址

4

更改密碼



The screenshot shows the Zurich user profile page. At the top left is the Zurich logo and name. On the right, there are navigation icons for '個人資料' (Personal Information), '聯絡我們' (Contact Us), and '語言' (Language), along with a '登出' (Logout) button. The main content area is titled '個人資料' and includes a '聯絡資料' (Contact Information) section with fields for '名稱' (Name), '手提電話號碼' (Mobile Phone Number), and '電郵地址' (Email Address), each with a corresponding '更改' (Change) button. A blue modal window titled '用戶資料' (User Information) is open, showing '用戶名稱' (Username) and a '更改密碼' (Change Password) button. Two callout boxes with numbered circles provide instructions: '1 點擊「個人資料」' (Click 'Personal Information') pointing to the '個人資料' icon, and '2 點擊「更改密碼」' (Click 'Change Password') pointing to the '更改密碼' button in the modal.

忘記密碼



OneZurich

專為個人客戶而設的一站式平台，讓您可以隨時隨地享受個性化的服務。

用戶名稱

密碼

記住我的用戶名稱

登入

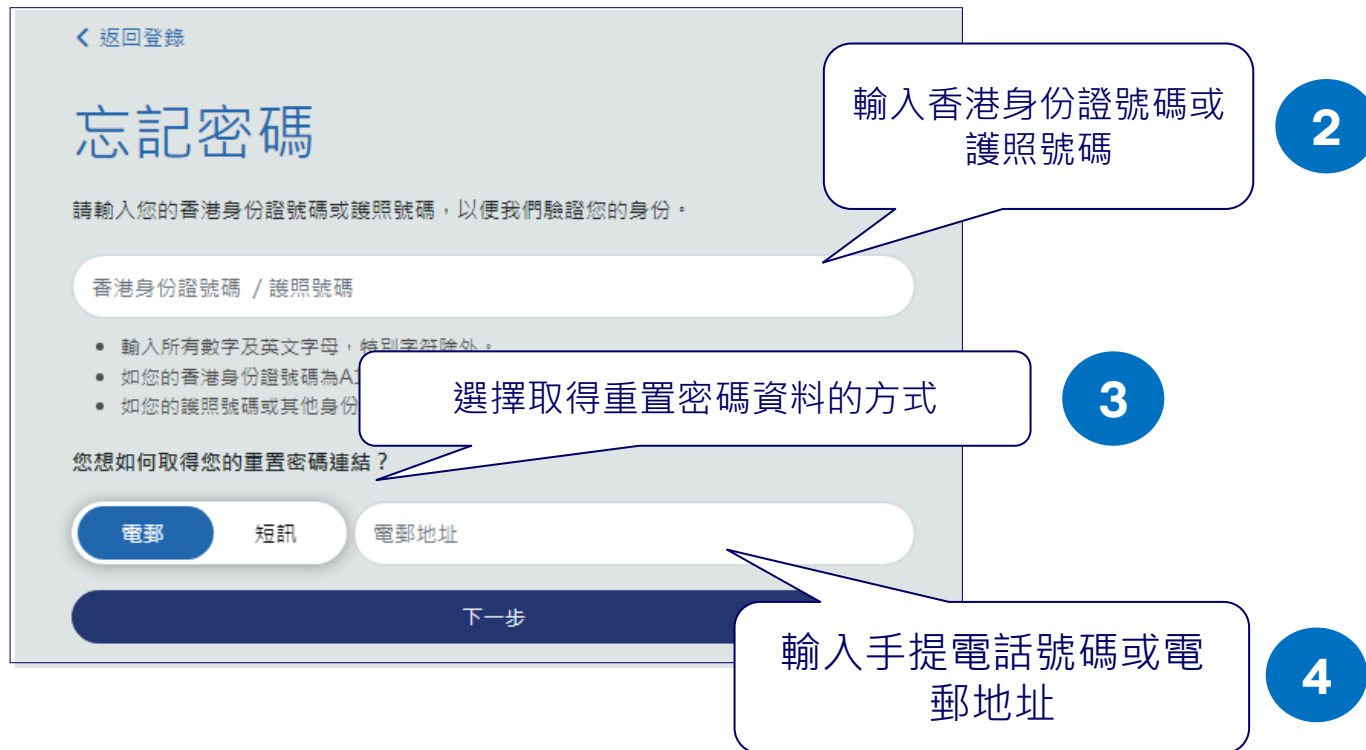
[忘記密碼](#) | [忘記用戶名稱](#)

暫時未有帳戶？
通過3個簡單的步驟完成登記！

註冊

1

點擊「忘記密碼」



< 返回登錄

忘記密碼

請輸入您的香港身份證號碼或護照號碼，以便我們驗證您的身份。

香港身份證號碼 / 護照號碼

- 輸入所有數字及英文字母，特別字符除外。
- 如您的香港身份證號碼為A...
- 如您的護照號碼或其他身份...

您想如何取得您的重置密碼連結？

電郵 短訊 電郵地址

下一步

輸入香港身份證號碼或
護照號碼

2

選擇取得重置密碼資料的方式

3

輸入手提電話號碼或電
郵地址

4

7. 常見問題



常見問題

1. OneZurich 客戶網上服務平台支援甚麼裝置？

- 建議裝置為電腦 (Google Chrome 或 Microsoft Edge) 及手提電話 (iOS 或 Android) 。

2. 於登記賬戶時，平台顯示訊息「很遺憾的我們現時未能為您開立賬戶」。

- 此網上服務平台目前只支援部份產品的個人客戶。若您所持有的保單為聯名保單或按揭火險保單，我們抱歉閣下暫時未能使用此網上服務平台。

3. 我忘記了用戶名稱及密碼。我該怎樣做？

- 請於平台首頁點選忘記「用戶名稱」或「密碼」。您可參閱第16至20頁。

4. 我未能收到重發用戶名稱或重設密碼之短訊。我該怎樣做？

- 您可考慮選擇以電子郵件形式取得用戶名稱或重設密碼。

5. 我無法查閱我名下所有的保單。我該怎樣做？

- 一般而言，您可查閱您名下所有生效之保單。至於失效之保單，您可於失效日期起一年內查閱。
- 請留意此網上服務平台目前只支援部份產品的個人客戶。若您所持有的保單為聯名保單或按揭火險保單，我們抱歉閣下暫時未能查閱相關保單。

6. 我無法更新我的手提電話號碼。我該怎樣做？

- 首先，請確保您目前及新的手提電話號碼皆為香港電話號碼。若您希望更新非香港電話號碼，請聯絡我們。
- 此外，請確保您未於同一天遞交其他更新申請（包括電郵地址 / 手提電話號碼 / 通訊地址）。若您已於同一天遞交以上申請，請於下一個工作天遞交新的更新申請。



立即體驗OneZurich!

