

Termini e Condizioni Area Clienti - MyGenerali di Generali Italia

1. Definizioni

"Area Clienti – MyGenerali": si intende l'area riservata del sistema informatico della Compagnia, che consente all'Utente di gestire anche telematicamente i propri rapporti assicurativi attraverso l'utilizzo delle Funzionalità Dispositive ed Informative, consentendo di consultarne le relative informazioni e di effettuare alcune operazioni.

"Compagnia": Generali Italia S.p.A..

"Autenticazione Forte": si intende un metodo di autenticazione a sistemi informatici che utilizza almeno due tra i seguenti tre fattori, nel rispetto dei requisiti tempo per tempo previsti dalla normativa applicabile:

1. "Una cosa che l'Utente conosce", per esempio una password, il PIN e/o il nome utente;
2. "Una cosa che l'Utente ha", come un telefono cellulare, una carta di credito o un oggetto fisico come un token o altro dispositivo (inteso quest'ultimo quale strumento - costituito da una o più componenti
 - o necessario alla generazione o alla ricezione di uno o più codici di accesso/dispositivi dinamici univocamente legati al beneficiario – c.d. One Time Password);
3. "Una cosa che l'Utente è", come l'impronta digitale, il timbro vocale, la retina o l'iride, o altre caratteristiche di riconoscimento attraverso caratteristiche uniche del corpo umano (biometria).

"Credenziali di Accesso": si intendono il nome utente e la password personale per l'accesso dell'Utente all'Area Clienti – MyGenerali.

"Funzionalità Dispositive": si intendono le specifiche operazioni, tempo per tempo disponibili presso l'Area Clienti – MyGenerali, aventi ad oggetto i rapporti assicurativi dell'Utente.

"Funzionalità Informative": si intendono le specifiche informazioni relative ai rapporti assicurativi dell'Utente, tempo per tempo disponibili e consultabili dall'Utente stesso presso l'Area Clienti – MyGenerali.

"Codice One Time Password" (di seguito anche "Codice OTP"): codice temporaneo numerico di 6 cifre necessario per confermare l'identità dell'Utente al momento della login e le operazioni richieste tramite le Funzionalità Dispositive, che sarà inviato su un recapito (numero di cellulare) eleggibile tra quelli censiti all'interno del profilo dell'Utente in forza di precedente procedura di identificazione.

"Utente": si intende il soggetto avente diritto di accedere all'Area Clienti – MyGenerali.

“Servizio”: le Funzionalità Dispositive, le Funzionalità Informative ed ogni altra funzionalità messa tempo per tempo a disposizione dell’Utente presso l’Area Clienti – MyGenerali.

2. Area Clienti – MyGenerali

La Compagnia presta il Servizio in base alle modalità tecnico-informatiche disponibili in funzione dell’evoluzione tecnologica e nel rispetto della disciplina contrattuale pattuita con l’Utente.

L’Utente prende atto che le informazioni e la documentazione oggetto del Servizio gli sono messe a disposizione dalla Compagnia in formato digitale, direttamente all’interno dell’Area Clienti – MyGenerali.

La documentazione contrattuale presente nell’Area Clienti – MyGenerali rimarrà a disposizione dell’Utente su supporto durevole, per tutta la durata del rapporto contrattuale e per ulteriori 5 anni dalla data di cessazione del contratto cui si riferisce.

L’Area Clienti – MyGenerali è disponibile in modalità desktop da personal computer attraverso il link dedicato presente sulla pagina del sito www.generali.it, oltre che tramite apposita applicazione “MyGenerali” per smartphone e tablet disponibile per i sistemi operativi iOS e Android nelle versioni tempo per tempo supportate; l’Utente, per fruire del Servizio, deve disporre degli strumenti tecnici idonei e compatibili con le procedure illustrate nel presente documento.

La Compagnia presta il Servizio a titolo gratuito. Lo stesso è disponibile in modo continuativo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per quanto concerne le Funzionalità Dispositive, alcune operazioni saranno eseguite in tempo reale. Altre richiederanno lo svolgimento di ulteriori attività da parte dell’Agenzia e saranno dunque processate nelle consuete tempistiche previste per tali canali; in tale ultimo caso, l’Utente ne sarà informato mediante specifica indicazione all’interno delle schermate di navigazione dell’operazione che lo preveda.

3. Sistema di Autenticazione Forte

Il sistema adotta un metodo di Autenticazione Forte a più fattori per confermare (a) l’identità dell’Utente al momento della login.

A tal riguardo, in aggiunta alle Credenziali di Accesso, l’Utente dovrà digitare un Codice OTP di 6 cifre inviato dal sistema su un recapito (numero di cellulare) censito nel suo profilo.

Il Codice OTP dovrà essere inserito nella schermata dell’Area Clienti - MyGenerali seguendo il percorso di navigazione on-line.

La conferma dell’identità dell’Utente viene richiesta in occasione del primo accesso all’Area Clienti – My Generali e, occasionalmente, agli accessi successivi.

La digitazione del Codice OTP è richiesta anche quando l’Utente dovrà confermare la propria volontà di effettuare le operazioni richieste tramite le Funzionalità Dispositive; in questo caso il Codice OTP viene chiesto nella schermata riepilogativa o finale dell’operazione.

Qualora all’interno del profilo dell’Utente presente sui sistemi informatici della Compagnia non fosse disponibile alcun numero di cellulare eleggibile per la ricezione del Codice OTP,

L'Utente sarà invitato ad aggiornare i propri dati, recandosi in Agenzia, o attraverso le eventuali diverse modalità messe a disposizione.

La Compagnia si riserva di sviluppare, dandone tempestiva comunicazione all'Utente, nuove modalità di Autenticazione Forte che verranno tempo per tempo messe a disposizione anche in considerazione dell'evoluzione tecnologica e normativa.

4. Responsabilità dell'Utente

L'Utente è l'unico responsabile delle operazioni poste in essere tramite il Servizio, nonché dell'esattezza dei dati dallo stesso inseriti nell'Area Clienti – MyGenerali; è inoltre tenuto a verificare la corretta esecuzione tramite il Servizio delle disposizioni impartite.

Le Credenziali di Accesso e gli strumenti di funzionamento del sistema di Autenticazione Forte sono strettamente personali, non possono essere condivisi né ceduti a terzi. L'Utente è pertanto responsabile della custodia e del corretto utilizzo di tali codici e strumenti e si impegna ad adottare tutte le misure idonee a proteggere gli stessi da attacchi esterni o utilizzi non autorizzati ed a seguire sempre le indicazioni di sicurezza tempo per tempo fornite dalla Compagnia sul proprio sito internet e/o in apposita documentazione informativa.

Per ogni necessità attinente agli elementi sopra descritti (a titolo esemplificativo, in caso di smarrimento, di furto o di indesiderata presa di conoscenza degli stessi da parte di terzi), è a disposizione dell'Utente la sezione "Assistenza" del sito della Compagnia raggiungibile al seguente link <https://www.generali.it/assistenza/area-clienti-mygenerali>.

Eventuali revoche o modifiche dei poteri di rappresentanza legale di soggetti a tale titolo censiti che operano in nome e per conto dell'Utente, non saranno opponibili alla Compagnia se non tempestivamente comunicate, contattando a tal fine l'Agenzia; ciò anche quando dette revoche, modifiche o rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge o comunque rese di pubblico dominio.

5. Aggiornamento informazioni

La Compagnia aggiorna le informazioni contenute nell'Area Clienti – MyGenerali con una tempistica coerente con le caratteristiche della copertura assicurativa a cui si riferiscono e ne indica la relativa data di aggiornamento.

6. Malfunzionamenti

La Compagnia non risponde del malfunzionamento del Servizio e/o dei pregiudizi che dovessero derivare all'Utente per fatti imputabili all'Internet Service Provider o comunque collegabili alla fornitura del servizio di accesso alla rete Internet.

È inoltre esclusa la responsabilità della Compagnia per eventuali ritardi e/o disservizi e/o danni che derivassero all'Utente per cause di caso fortuito o forza maggiore, fra le quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si indicano gli atti dell'autorità, gli interventi governativi, le limitazioni legali, gli incendi, gli scioperi, ovunque verificatisi, del proprio personale o del personale dei terzi, la sospensione o l'interruzione del servizio

telefonico, del servizio postale ed elettrico, il blocco del sistema informatico, le azioni di hackers, ecc..

7. Sicurezza

Nella messa a disposizione del Servizio, la Compagnia adotta idonei presidi di sicurezza e garantisce la tutela della riservatezza e la protezione dei dati e delle informazioni nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016; il livello di sicurezza è in ogni caso proporzionato alle operazioni e funzioni messe a disposizione dell'Utente.

La Compagnia potrà apportare in qualsiasi momento variazioni alle modalità operative ed alle specifiche tecniche e richiedere modifiche agli strumenti tecnologici in possesso dell'Utente, dandone preventiva comunicazione allo stesso.

Eventuali sospensioni, variazioni o modifiche del Servizio dovute a motivi di sicurezza, manutenzione e/o all'entrata in vigore di nuove normative potranno essere adottate dalla Compagnia anche senza comunicazione preventiva.

8. Comunicazioni a fini commerciali

In presenza del consenso dell'Utente all'utilizzo dei propri dati personali a fini commerciali e di profilazione raccolto sull'apposita modulistica messa a disposizione dalla Compagnia, lo stesso, in forza di tale consenso, autorizza altresì la Compagnia stessa ad inserire all'interno dell'Area Clienti – MyGenerali messaggi pubblicitari o promozionali.