

# Norme che regolano il Servizio di accesso, consultazione e gestione telematica della posizione assicurativa (c.d. Home Insurance)

Edizione 13/06/2025



## INDICE

Art. 1 Attivazione del Servizio di Home Insurance .....	2 di 4
Art. 2 Rischi connessi all'utilizzo del Servizio di Home Insurance .....	2 di 4
Art. 3 Accesso al Servizio di Home Insurance .....	2 di 4
Art. 4 Identificazione del Cliente .....	3 di 4
Art. 5 Codice segreto B.Med (o "Codice B.Med") .....	4 di 4
Art. 6 Smarrimento/Furto di entrambi i Codici Segreti .....	4 di 4
Art. 7 Responsabilità della Compagnia.....	4 di 4
Art. 8 Esecuzione delle disposizioni tramite il Servizio di Home Insurance .....	4 di 4
Art. 9 Modifica o sospensione del Servizio di Home Insurance .....	4 di 4
Art. 10 Help Desk .....	4 di 4

## Art. 1 Attivazione del Servizio di Home Insurance

1. Con l'attivazione del Servizio di Home Insurance, offerto da Mediolanum Assicurazioni S.p.A. (di seguito la Compagnia) gratuitamente ad ogni Contraente o avente diritto, sarà possibile consultare la propria posizione assicurativa, accedendo all'Area riservata del sito internet della Compagnia [www.mediolanumassicurazioni.it](http://www.mediolanumassicurazioni.it) o [www.gruppoassicurativomediolanum.it](http://www.gruppoassicurativomediolanum.it), con le modalità di seguito descritte.
2. Ad ogni aderente al Servizio di Home Insurance è consentito altresì effettuare le operazioni rese disponibili di volta in volta dalla Compagnia su tutti i rapporti sui quali ha facoltà di operare in qualità di Contraente.

## Art. 2 Rischi connessi all'utilizzo del Servizio di Home Insurance

1. Il Cliente è consapevole dei rischi connessi all'utilizzo di reti telematiche per la consultazione e la gestione dei dati. La Compagnia non sarà responsabile per la perdita, l'alterazione o la diffusione di informazioni rese disponibili e trasmesse attraverso l'utilizzo di tecniche telematiche, ascrivibili a difetti di funzionamento delle stesse, caso fortuito, fatto di terzi o comunque ad eventi non imputabili al dolo o alla colpa grave della Compagnia.

## Art. 3 Accesso al Servizio di Home Insurance

1. Per accedere al Servizio, la Compagnia fornisce al Cliente i seguenti strumenti da utilizzarsi secondo le istruzioni e le modalità di volta in volta rese note dalla Compagnia nonché in conformità alle proprie politiche di sicurezza tempo per tempo vigenti:
  - a) un **"Codice Cliente"** numerico riportato in chiaro sulle principali comunicazioni indirizzate al Cliente. La Compagnia inoltre consente al Cliente di ricevere tale codice accedendo alla sezione "Area Clienti" presente sul proprio sito internet;
  - b) un **"Primo Codice Segreto"** numerico composto da 5 (cinque) cifre. La Compagnia consente al Cliente di richiedere autonomamente tale codice accedendo alla sezione "Area Clienti" presente sui siti internet di cui all'Art. 1. In tal caso, il Primo Codice Segreto sarà inviato attraverso un messaggio SMS al numero di cellulare primario comunicato dal Cliente alla Compagnia, quest'ultimo reso noto anche per il tramite del Soggetto Distributore Banca Mediolanum S.p.A. (di seguito la Banca) ovvero eventualmente per il tramite di altro Soggetto Distributore. Sarà altresì possibile, in assenza del numero di cellulare primario, richiedere per la prima volta il Primo Codice Segreto compilando la specifica modulistica resa disponibile dalla Compagnia solo per i titolari di polizza distribuita da Banca Mediolanum S.p.A. e che non siano titolari del servizio di Banca Diretta con la medesima Banca; in tal caso il suddetto codice sarà contenuto in una busta sigillata indirizzata al Cliente.

Il Primo Codice Segreto, unitamente al Codice Cliente, potrà essere utilizzato per consultare la posizione assicurativa;

- c) un **"Secondo Codice Segreto"** numerico di 5 (cinque) cifre per la gestione della posizione assicurativa; tale codice è generato e fatto pervenire e/o reso disponibile al Cliente secondo modalità telematiche (ad es. tramite e-mail all'indirizzo comunicato dal Cliente alla Compagnia anche per il tramite della Banca ovvero per il tramite di altro Soggetto Distributore);
- d) un terzo codice segreto (**"Codice B.Med"**) meglio descritto nel successivo Art. 5.

I predetti codici potranno essere utilizzati dal cliente per accedere al sito internet delle Compagnie italiane appartenenti al Gruppo Assicurativo Mediolanum.

2. Il Cliente si impegna a custodire con ogni cura i codici nonché, in particolare, il dispositivo (Device del cliente di sua esclusiva disponibilità, per es. smartphone) per mezzo del quale/sul quale sono generati/ricevuti. In alternativa, e sempre a titolo esemplificativo, anche in un'ottica di una più ampia fruibilità degli strumenti messi a disposizione a beneficio dei Clienti della Compagnia, quest'ultima, fermo restando quanto precisato al successivo comma 6, potrà rendere disponibile un Token "virtuale" residente all'interno del Device del Cliente ove dovrà essere stata installata la relativa applicazione software della Compagnia che consente, appunto, la generazione del Codice B.Med. In tutti i casi, con particolare riferimento al Device, qualora il Cliente decida di ricevere il Codice B.Med tramite SMS o qualora decida di installarvi il Token virtuale, il Cliente si impegna sin d'ora a prendere tutte le necessarie precauzioni per impedirne l'accesso e l'utilizzo da parte di terzi. A titolo esemplificativo il Cliente attiverà le funzioni di blocco del Device che prevedono l'accesso a quest'ultimo subordinatamente alla corretta composizione di un codice di sblocco

scelto autonomamente dal Cliente medesimo e che quest'ultimo avrà cura di mantenere riservato al pari dei suddetti Codici Segreti.

3. La divulgazione o la messa a disposizione diretta o indiretta, totale o parziale, a terzi ancorché temporanea del Primo e/o del Secondo Codice Segreto e/o del Codice B.Med e/o dei dispositivi atti a generare/ricevere tali codici ((per es. Token virtuali o Device), nonché le conseguenze derivanti dal suo indebito uso da parte di chiunque, ricadrà interamente sotto la piena ed esclusiva responsabilità del Cliente.
4. La Compagnia non potrà essere ritenuta responsabile del loro utilizzo fraudolento sinché il Cliente non abbia comunicato immediatamente lo smarrimento o il furto e la Compagnia non abbia potuto di conseguenza provvedere al blocco dell'operatività del Servizio di Home Insurance, comunque non oltre un giorno lavorativo dalla ricezione.
5. La Compagnia, per quanto tecnicamente possibile e con gli aggiornamenti tempo per tempo disponibili, garantisce al Cliente un elevato standard di sicurezza dei propri Servizi e si impegna ad informare periodicamente il Cliente in merito agli accorgimenti che gli sono richiesti a tutela della sicurezza del Servizio di Home Insurance. È quindi onere del Cliente, che se ne assume conseguentemente la responsabilità, attenersi alle indicazioni fornite nel tempo dalla Compagnia per l'utilizzo sicuro del Servizio di Home Insurance, inclusi l'adeguamento e la protezione degli strumenti informatici mediante i quali egli accede al Servizio di Home Insurance. Al fine di migliorare la qualità del Servizio, la Compagnia si riserva la facoltà di apportare modifiche e/o integrazioni alle modalità e condizioni tecniche di utilizzo dello stesso, nonché di modificarne il contenuto garantendo in ogni caso la continuità e fruibilità del Servizio di Home Insurance.
6. La Compagnia si riserva altresì la facoltà, nell'interesse del Cliente ed al fine di garantire la sicurezza delle operazioni riferibili allo stesso, di fornire al Cliente nuovi Codici Segreti e/o ulteriori Codici e strumenti informatici per la loro generazione. Tali eventuali modifiche e/o integrazioni sono comunicate dalla Compagnia al Cliente in tempo utile senza che venga pregiudicata la sua operatività e comunque, in caso di urgenza, non appena necessario.
7. La Compagnia si riserva altresì la facoltà, nell'interesse del Cliente stesso - al fine di semplificare e rendere maggiormente fruibile il numero dei codici in uso, di fornire al Cliente per il tramite del Soggetto Distributore Banca Mediolanum S.p.A. nuovi codici segreti qualora, successivamente al primo invio, lo stesso dovesse aderire al servizio di Banca Diretta telefonica e telematica (c.d. Home Banking) offerto da Banca Mediolanum ovvero dovesse smarrire i codici assegnati.  
Tali nuovi codici potranno essere utilizzati, in sostituzione di quelli precedentemente inviati dalla Compagnia, anche per la consultazione e la gestione della posizione assicurativa che la Compagnia rende disponibile - in luogo del sito della Compagnia stessa - sul sito del Soggetto Distributore Banca Mediolanum S.p.A., [www.bmedonline.it](http://www.bmedonline.it), unicamente per i titolari del servizio di Banca Diretta con la medesima Banca e per le polizze distribuite dalla Banca stessa. Tali eventuali modifiche e/o integrazioni sono comunicate al Cliente in tempo utile senza che venga pregiudicata la sua operatività e comunque, in caso di urgenza, non appena necessario.  
Per quanto riguarda invece le polizze offerte da altro Soggetto Distributore, diverso da Banca Mediolanum S.p.A., le stesse continueranno ad essere visibili sul sito della Compagnia utilizzando i codici forniti dalla stessa.

#### **Art. 4 Identificazione del Cliente**

1. Nell'ambito del Servizio di Home Insurance, il Cliente nei suoi contatti telematici viene identificato dalla Compagnia mediante la verifica del Codice Cliente (già assegnato allo stesso all'atto dell'apertura iniziale del rapporto) e/o del Primo Codice Segreto rilasciati dalla Compagnia (ed eventualmente del Codice Fiscale e del numero di Polizza qualora il Cliente non fosse in possesso del Codice Cliente e/o del Primo Codice Segreto), secondo le indicazioni tempo per tempo stabilite dalla stessa. Analogamente avverrà per le operazioni dispositive ammesse mediante verifica del Secondo Codice e/o del Codice B.Med.
2. Le modalità vigenti per l'identificazione del Cliente sono illustrate nelle apposite istruzioni fornite nel corso del tempo dalla Compagnia al Cliente. In particolare, per quanto riguarda la fruizione del Servizio di Home Insurance tramite la rete telematica, il Cliente dovrà utilizzare l'accesso al sito internet [www.mediolanumassicurazioni.it](http://www.mediolanumassicurazioni.it) o direttamente [www.gruppoassicurativomediolanum.it](http://www.gruppoassicurativomediolanum.it) nonché, unicamente per i titolari del servizio di Banca Diretta di Banca Mediolanum S.p.A., al sito internet [www.bancamediolanum.it](http://www.bancamediolanum.it) o direttamente [www.bmedonline.it](http://www.bmedonline.it). Preso atto che i

dipendenti, collaboratori o i Consulenti Finanziari abilitati all'offerta fuori sede della Banca o di altro Soggetto Distributore non sono autorizzati a richiedere modalità di utilizzo dei Codici differenti da quelle sopra descritte, in nessun caso il Cliente dovrà rilasciare, comunicare e/o trascrivere i suddetti codici nella loro completezza se non durante l'utilizzo delle funzioni automatizzate messe a disposizione dalla Compagnia.

3. Il Cliente riconosce fin d'ora validi gli addebiti operati dalla Compagnia a valere sulle operazioni disposte mediante il Servizio di Home Insurance ed autorizza la Compagnia ad effettuare registrazioni, in via continuativa o non, senza ulteriore preavviso, delle eventuali conversazioni telefoniche e dei contatti a mezzo rete telematica o strumenti informatici in genere intervenuti fra la Compagnia, anche per il tramite della Banca, e il Cliente.

#### **Art. 5 Codice segreto B.Med (o "Codice B.Med")**

1. Il Codice B.Med è un codice numerico o alfanumerico personale, ad uso esclusivo del Cliente, che viene generato di volta in volta in tempo reale ("One Time Password" o codice "OTP"). In conformità ai criteri di sicurezza stabiliti di volta in volta dalla Compagnia, il Codice B.Med può essere generato:
  - dalla Compagnia e inviato al Cliente tramite SMS al numero di cellulare primario comunicato da quest'ultimo alla Compagnia stessa; oppure
  - per mezzo di un dispositivo - nella disponibilità esclusiva del Cliente titolare del servizio di Banca Diretta in essere con la Banca - denominato "Token" come descritto al precedente Art.3.

Il Codice B.Med è valido solo per una singola operazione o, quando consentito, per un complesso di operazioni.

2. Il Cliente al primo accesso nella propria area riservata nel sito della Compagnia, attiva la ricezione del Codice B.Med secondo le modalità previste. L'utilizzo del Codice B.Med - congiuntamente o in sostituzione al Secondo Codice Segreto - è obbligatorio per l'esecuzione delle operazioni individuate di volta in volta dalla Compagnia.
3. La Compagnia si riserva la facoltà di fornire al Cliente un Codice B.Med o altro strumento equivalente, anche in occasione di Operazioni di Pagamento disposte tramite un Prestatore di Servizi di Pagamento.

#### **Art. 6 Smarrimento/Furto di entrambi i Codici Segreti**

1. In caso di smarrimento/furto dei codici segreti, il cliente deve avvisare immediatamente la Compagnia che provvederà al blocco degli stessi. Il cliente potrà richiedere il rinnovo dei codici secondo le procedure che gli verranno comunicate dalla Compagnia.

#### **Art. 7 Responsabilità della Compagnia**

1. Compagnia non risponde delle eventuali conseguenze derivanti da interruzioni del Servizio di Home Insurance dovute a cause non imputabili al dolo o a colpa grave della Compagnia stessa, fra le quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelle dovute a: eventi bellici o rivoluzionari, guerre civili, terremoti, alluvioni o altre catastrofi naturali, incidenti nucleari, gravi situazioni di inquinamento, scioperi anche del personale della Compagnia, interruzioni dell'energia elettrica, interruzioni, malfunzionamenti o sovraccarichi delle linee telefoniche o telematiche, caso fortuito o fatto di terzi. In tutti i casi di impossibilità di utilizzo del Servizio di Home Insurance, il cliente è tenuto ad utilizzare i canali alternativi resi disponibili dalla Compagnia (ad esempio compilazione e sottoscrizione della modulistica predisposta dalla Compagnia).

#### **Art. 8 Esecuzione delle disposizioni tramite il Servizio di Home Insurance**

1. All'esecuzione e all'esito delle disposizioni la Compagnia applica le condizioni contrattuali relative a ciascuna polizza.

#### **Art. 9 Modifica o sospensione del Servizio di Home Insurance**

1. La Compagnia ha la facoltà di modificare o sospendere il Servizio di Home Insurance in qualsiasi momento per ragioni connesse all'efficienza e sicurezza dello stesso, nonché di sospendere l'operatività di singoli Clienti, per motivi cautelari.

#### **Art. 10 Help Desk**

1. Il Servizio di Home Insurance è assistito da un help desk telefonico al Numero Verde 800.107.107, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 22.00 e il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

Sede Legale: Palazzo Meucci

Via Ennio Doris, 20079 Basiglio (MI) - t +39 02 9049.1

Capitale sociale euro 25.800.000 i.v. - Codice Fiscale - Iscr. Registro Imprese di Milano n. 02430620159 –

P. IVA 10540610960 del Gruppo IVA Banca Mediolanum - Impresa autorizzata all'esercizio dell'attività assicurativa con D.M. n. 9002 del 7/8/1974 (G.U. n. 219 del 22/08/74) ed è iscritta al n. 1.00047 dell'Albo delle imprese di Assicurazione e Riassicurazione - Società appartenente al Gruppo Assicurativo Mediolanum, iscritto al n. 055 dell'Albo dei Gruppi Assicurativi - Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Mediolanum Vita S.p.A. - Società con unico Socio.

[mediolanumassicurazioni@pec.mediolanum.it](mailto:mediolanumassicurazioni@pec.mediolanum.it)

[www.mediolanumassicurazioni.it](http://www.mediolanumassicurazioni.it)

Edizione 13/06/2025

