

## Condizioni generali per l'erogazione del servizio firma elettronica avanzata in modalità OTP

Il cliente così come meglio identificato nel modulo di adesione (di seguito il “**Firmatario**”) con la sottoscrizione del predetto modulo dichiara di voler aderire al **servizio di firma elettronica avanzata in modalità OTP** (di seguito “**FEA**”) erogato da MetLife Europe d.a.c. - Rappresentanza Generale per l'Italia (di seguito “**MetLife**”) finalizzato al perfezionamento dei rapporti contrattuali intercorrenti tra il Firmatario e MetLife medesima.

Nell'aderire al servizio FEA il firmatario prende atto e accetta che suddetto servizio soggiace alle seguenti condizioni generali:

### Art. 1 Premesse e quadro normativo

MetLife ha scelto di utilizzare documenti informatici al posto di quelli cartacei per migliorare il proprio servizio e rendere più trasparente ed efficiente il processo distributivo.

L'utilizzo di documenti informatici è consentito ed incentivato dalla normativa, e avviene mediante una tecnologia basata su one time password (di seguito “**OTP**”), che rientra nella fattispecie di firma elettronica avanzata così come disciplinata dal:

- Regolamento UE 910/2014 e s.m.i (di seguito “**eIDAS**”);
- Decreto Legislativo 82/2005 e s.m.i (di seguito “**CAD**”);
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22.02.2013 e s.m.i- Regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali, ai sensi degli articoli 20, comma 3, 24, comma 4, 28, comma 3, 32, comma 3, lettera b), 35, comma 2, 36, comma 2, e 71 (di seguito “**DPCM**”).

### Art. 2 Ruoli e definizioni

**2.1 Distributore:** L'intermediario assicurativo iscritto nel Registro degli Intermediari assicurativi abilitato da MetLife ad emettere sue polizze mediante FEA.

**2.2 Firma elettronica avanzata:** insieme di dati in forma elettronica allegati oppure connessi ad un documento informatico che consentono l'identificazione del firmatario del documento e garantiscono la connessione univoca al firmatario, creati con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo, collegati ai dati ai quali detta firma si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.

**2.3 Firmatario:** la persona fisica che, attraverso il servizio FEA erogato da MetLife, sottoscrive i documenti contrattuali con MetLife medesima.

**2.4 One time password (o OTP):** password numerica temporanea (event based) inviata tramite SMS sul numero di telefonia mobile del Firmatario e necessaria a concludere la fase di sottoscrizione della documentazione contrattuale con MetLife mediante la soluzione di FEA.

**2.5 Soggetto erogatore della soluzione di FEA** (di seguito “**Erogatore**”): il soggetto che eroga la soluzione di firma elettronica avanzata al fine di utilizzarla nei rapporti intrattenuti con soggetti terzi per motivi istituzionali, societari o commerciali. Il soggetto erogatore del servizio FEA regolamentato dalle presenti condizioni generali è MetLife Europe d.a.c. - Rappresentanza Generale per l'Italia avente sede legale in in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino

2, Irlanda, registrazione n. 415123 e sede secondaria in Italia in Via Andrea Vesalio n. 6, 00161 Roma, Direzione generale, Via Olona n. 2, 20123 Milano, Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 12083481007, REA n. 1348910, abilitata all'esercizio dell'attività assicurativa in Italia in regime di stabilimento, iscritta al n. I.00110.

### Art. 3 Caratteristica della soluzione di FEA

La soluzione di FEA adottata dall'Erogatore, in ottemperanza al disposto normativo del DPCM, garantisce:

- a. L'identificazione del Firmatario del documento: l'identificazione del Firmatario è eseguita con il riconoscimento fisico di quest'ultimo da parte del Distributore assicurativo cui MetLife ha affidato il collocamento dei propri prodotti assicurativi. L'identificazione del Firmatario è eseguita mediante ricorso ad un documento di identità in corso di validità (carta d'identità, passaporto o patente) di cui l'intermediario provvede ad effettuare copia ed a trasmetterlo a MetLife per adempiere agli obblighi di conservazione imposti dalla Legge;
- b. La connessione univoca della firma al Firmatario: l'apposizione della firma elettronica avanzata al documento informatico avviene a seguito dell'inserimento, da parte del Firmatario, di un codice OTP ricevuto sul numero di cellulare dichiarato dal Firmatario stesso in fase di identificazione. Tale sistema garantisce che lo strumento di autenticazione al processo di firma sia consegnato solo e soltanto al soggetto identificato e che, di conseguenza, solo quest'ultimo sia in grado utilizzarlo per sottoscrivere la documentazione;
- c. Il controllo esclusivo del Firmatario del sistema di generazione della firma: come riportato al punto precedente, il momento di sottoscrizione attraverso FEA si sostanzia nell'inserimento di un codice OTP da parte del Firmatario. Lo strumento di autenticazione al sistema di generazione della firma è recapitato con un SMS al numero di telefono dichiarato dal Firmatario. In tal senso il livello di sicurezza che il Firmatario abbia il controllo esclusivo del sistema di generazione della firma è duplice, da un lato l'uso del canale SMS assicura che solo il Firmatario riceva il codice OTP, dall'altro la presenza del Distributore assicurativo nel processo di riconoscimento del cliente garantisce l'identificazione certa del Firmatario;
- d. La possibilità per il Firmatario di ottenere evidenza di quanto sottoscritto: prima di sottoscrivere la documentazione tramite lo strumento di firma elettronica avanzata, il Firmatario potrà visionare il documento di firma in anteprima cliccando sul link che riceverà via email. Una volta visionato il documento potrà flaggare i singoli punti firma e procedere all'inserimento del codice OTP ricevuto tramite SMS.
- e. La connessione univoca della firma al documento sottoscritto: la connessione univoca è garantita dall'identificazione preventiva del soggetto firmatario, comprensiva del suo indirizzo e-mail e cellulare. .

### Art. 4 Obblighi a carico del Firmatario

Lo strumento di firma viene messo a disposizione del Firmatario da parte dell'Erogatore al fine di stipulare contratti assicurativi con MetLife con l'intermediazione del Distributore.

Per ottenere lo strumento di firma elettronica avanzata il cliente deve:

- a. Leggere attentamente le presenti condizioni generali

- relative al servizio FEA ed approvarle espressamente;
- b. Seguire le procedure di identificazione adottate dall'Erogatore e le istruzioni fornite dal Distributore assicurativo all'atto dell'identificazione stessa;
  - c. Fornire tutte le informazioni necessarie alla sua piena identificazione, corredate, ove richiesto, da idonea documentazione, così da consentire all'Erogatore di assolvere ai propri obblighi di identificazione;
  - d. Non comunicare a terzi, compreso il Distributore, il codice OTP ricevuto via SMS;
  - e. Comunicare tempestivamente all'Erogatore, per il tramite del Distributore, ogni eventuale cambio dei propri dati anagrafici e di contatto con particolare riferimento al numero di cellulare ed email, nonché l'insorgenza di eventi capaci di compromettere le caratteristiche di segretezza ed integrità dello strumento di autenticazione.

#### **Art. 5 Descrizione del processo di firma**

Il processo di firma elettronica avanzata prevede i seguenti steps operativi:

- a. Identificazione del Firmatario con il riconoscimento fisico di quest'ultimo da parte del Distributore, il quale provvederà a conservare copia del documento d'identità del Firmatario in linea con le tempistiche di conservazione previste dalla Legge. Insieme al documento d'identità verrà richiesto al Firmatario anche il proprio indirizzo e-mail ed il numero di telefono affinché quest'ultimo possa ricevere via e-mail il link per avviare il processo di firma dei documenti e via SMS il codice OTP.
- b. Raccolte le informazioni dal Firmatario, il Distributore provvede a caricarle sulla piattaforma informatica messa a sua disposizione dall'Erogatore dando così inizio al processo FEA.
- c. Il Firmatario riceve via email il link per procedere alla firma della documentazione contrattuale di polizza, previa visione in anteprima di tutti i documenti da sottoscrivere. Per poter firmare i documenti il Firmatario dovrà flaggare i vari punti firma ed inserire il codice OTP ricevuto via SMS al numero di cellulare indicato in fase di raccolta di adesione.
- d. A completamento del processo, il Firmatario riceve tutta la documentazione sottoscritta mediante FEA via email.

#### **Art. 6 Usi della soluzione di FEA**

Il servizio di firma elettronica avanzata in modalità OTP sottostà alle limitazioni imposte dalla normativa applicabile; nello specifico la firma elettronica avanzata realizzata in conformità con le disposizioni delle presenti regole tecniche è utilizzabile limitatamente ai rapporti giuridici intercorrenti tra il Firmatario e l'Erogatore.

È vietato l'utilizzo dello strumento di firma fuori dai limiti e dai contesti specificati dai contratti che definiscono i rapporti giuridici tra il Firmatario e MetLife.

#### **Art. 7 Durata del servizio di firma FEA**

Il servizio FEA rimane valido ed utilizzabile dal Firmatario per il perfezionamento dei rapporti contrattuali con MetLife sino al momento della revoca del consenso o alla dismissione del servizio da parte dell'Erogatore.

#### **Art. 8 Mancanza o revoca del consenso**

La possibilità per il Firmatario di ricorrere alla soluzione di FEA per la sottoscrizione dei documenti contrattuali dell'Erogatore

è subordinata all'accettazione delle presenti condizioni generali di servizio. In assenza del consenso del Firmatario non sarà possibile procedere alla sottoscrizione della documentazione in formato elettronico e dunque alla stipula del contratto assicurativo.

Il Firmatario può revocare la dichiarazione di adesione al servizio di Firma elettronica avanzata presso il proprio Distributore assicurativo. Il Distributore assicurativo provvederà dunque a comunicare l'avvenuta revoca a MetLife. A seguito della revoca, non sarà più possibile per il Firmatario sottoscrivere attraverso il servizio FEA, salvo successiva nuova adesione al servizio.

#### **Art. 9 Dismissione del servizio FEA**

Qualora l'Erogatore decidesse di dismettere il servizio FEA, i documenti precedentemente sottoscritti con firma elettronica avanzata continueranno a produrre gli effetti giuridici del caso e continueranno ad essere conservati dall'Erogatore in ottemperanza alle disposizioni di cui al DPCM. MetLife continuerà, inoltre, a conservare la documentazione di polizza ed il documento d'identità sino alla scadenza del termine ventennale previsto dalla normativa applicabile.

#### **Art. 10 Copertura assicurativa**

L'erogatore al fine di proteggere i titolari della firma elettronica avanzata e i terzi da eventuali danni cagionati da inadeguate soluzioni tecniche si è dotato di una copertura assicurativa per la responsabilità civile rilasciata da una società assicurativa abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali, e conforme a quanto previsto dall'art. 57, comma 3 del DPCM)

#### **Art. 11 Servizio di assistenza**

Qualora il Firmatario necessiti di assistenza, informazioni aggiuntive sul servizio FEA e sulle modalità di revoca del consenso al servizio FEA, lo stesso può rivolgersi al Distributore o consultare l'apposita sezione all'interno del sito [www.metlife.it](http://www.metlife.it)

#### **Art. 12 Informativa sul trattamento dei dati personali**

Ai fini dell'erogazione del servizio FEA i suoi dati verranno trattati da MetLife Europe d.a.c. Rappresentanza Generale per l'Italia, con sede legale in Irlanda, in '20 on Hatch', Lower Hatch Street, Dublino 2 e sede secondaria in Roma Via Andrea Vesalio 6 – 00161 Roma (di seguito "**Titolare**"), in qualità di titolare del trattamento dei dati personali. I suoi dati potranno inoltre essere trattati anche da fornitori del Titolare che svolgeranno attività ausiliarie nell'ambito di tale servizio, in qualità di autonomi titolari o di responsabili del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Per maggiori dettagli sul trattamento dei dati la rimandiamo all'informativa privacy sull'uso dei dati personali per l'erogazione del servizio di firma elettronica avanzata.

#### **Art. 13 Legge applicabile e foro competente**

L'interpretazione del presente contratto è sottoposta alla Legge italiana. Per la risoluzione delle controversie relative all'interpretazione delle presenti condizioni nonché all'esecuzione del servizio FEA si individua il foro di residenza o domicilio eletto del Firmatario qualora lo stesso sia un consumatore ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.lgs 206/2005 (Codice del consumo). Qualora il Firmatario non sia qualificabile come consumatore ai sensi del Codice del

consumo, è prevista la competenza in via esclusiva del foro di Milano, dovendosi considerare escluso qualsiasi altro foro alternativo per Legge.

#### CONSENSO ALL'UTILIZZO DEL SERVIZIO FEA

Ai sensi dell'articolo 57 comma 1 lettera a) del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22.02.2013 dichiaro di aver letto, compreso e di accettare integralmente le presenti Condizioni generali per l'erogazione del servizio firma elettronica avanzata in modalità OTP. Dichiaro altresì di prestare il mio consenso alla sottoscrizione del presente documento e della documentazione di polizza tramite FEA e di aver letto e compreso le modalità e finalità del trattamento come indicato nell'informativa privacy sull'uso dei dati personali per l'erogazione del servizio di firma elettronica avanzata da me ricevuta unitamente alle presenti condizioni di servizio.

**Firma**

---