

## Modulo Protezione Digitale (Mod. 64.2 Ed. febbraio 2026)

### Copertura Protezione digitale – Attacco informatico

#### COSA È ASSICURATO

##### Cosa prevede la copertura?

È assicurato il Sistema informatico dell'assicurato e del suo Nucleo familiare quando, in seguito ad un Attacco informatico, si verifica una sottrazione illecita di fondi dal proprio Conto corrente on-line, una frode sull'acquisto on-line, atti di Cyber bullismo, Cyber stalking, diffamazione o Furto dell'Identità digitale.

Dopo la denuncia del sinistro, Poste Assicura, avvalendosi di fiduciari tecnici, supporta l'assicurato nel ripristinare il suo Sistema informatico.

Poste Assicura protegge inoltre gli assicurati quando ricevono una Richiesta di risarcimento da parte di terzi, perché civilmente responsabili ai sensi di legge, a causa di un Attacco informatico che ha colpito il loro Sistema informatico comportando:

- indisponibilità del Sistema informatico di terzi
- alterazione, cancellazione, danneggiamento, divulgazione, accesso non autorizzato ai Dati di terzi archiviati nel loro Sistema informatico.

##### Cosa comprende il Sistema informatico?

*Il Sistema informatico comprende personal computer, laptop, tablet o smartphone e sono assicurati fino a 5 dispositivi per polizza.*

##### La copertura a colpo d'occhio

A	Home banking – Sottrazione illecita di fondi	Supporto tecnico nel ripristino del Sistema informatico
B	Acquisto On-line	
C	Cyber bullismo – Cyber stalking – Diffamazione	
D	Furto dell'Identità digitale	
E	Responsabilità civile per violazioni della sicurezza della rete	

#### A. HOME BANKING - SOTTRAZIONE ILLICITA DI FONDI

Poste Assicura rimborsa l'importo sottratto, in modo illegale, dal Conto corrente on-line degli assicurati in caso di:

- accesso non autorizzato tramite Malware che ha colpito il Sistema informatico
- divulgazione involontaria e/o colposa di Dati Personalii a terzi a seguito di un'azione di Phishing, Smishing o Pharming.

 Il Limite di indennizzo è 5.000 euro per sinistro e anno; all'importo del danno viene detratta una franchigia di 250 euro per ciascun sinistro.

In seguito alla denuncia del sinistro, Poste Assicura, con il supporto di fiduciari tecnici, contatta l'assicurato al fine di:

- verificare che non vi siano Malware installati sui dispositivi degli assicurati
- esaminare i siti Web in cui sono stati effettuati gli ultimi acquisti, per identificare possibili siti infetti o contraffatti
- analizzare le e-mail ricevute per identificare casi di Phishing, Smishing o Pharming.

Al termine delle analisi, viene redatta una relazione forense a supporto delle attività legali e/o di recupero delle somme sottratte; l'assicurato può farne richiesta.

## B. ACQUISTI ON-LINE

Poste Assicura rimborsa l'importo che gli assicurati, convinti in maniera fraudolenta, hanno pagato per l'acquisto di un bene o servizio che:

- non viene consegnato o messo a loro disposizione entro 14 giorni dalla data concordata
- presenta caratteristiche diverse rispetto a quelle oggetto della compravendita
- non volevano acquistare.

Il Pagamento elettronico deve essere avvenuto con:

- Carta di pagamento
- Portafoglio elettronico
- Bonifico bancario
- Download di un software utile ad effettuare il pagamento con una delle modalità indicate (a titolo di esempio Google Wallet e PayPal).

 Il Limite di indennizzo è 3.000 euro per sinistro e anno; all'importo del danno viene detratta una franchigia di 75 euro per ciascun sinistro.

In seguito alla denuncia del sinistro Poste Assicura, con il supporto di fiduciari tecnici, raccoglie le comunicazioni intrattenute dagli assicurati nel “processo di acquisto on-line” per effettuare un’analisi utile a certificarne la veridicità.

Al termine delle analisi, viene redatta una relazione forense per supportare possibili azioni legali nei confronti di eventuali siti internet “fraudolenti”, ed eventuali furti d’identità occorsi; l'assicurato può farne richiesta.

## C. CYBER BULLISMO – CYBER STALKING – DIFFAMAZIONE

Poste Assicura rimborsa:

- ☒ le spese necessarie per presentare **istanza di oscuramento** ai sensi di legge (legge 29 maggio 2017 n. 71 - disposizioni a tutela dei minori per la prevenzione ed il contrasto del fenomeno del cyberbullismo e legge 23 aprile 2009 n. 38) al titolare del trattamento o al gestore del sito internet o del social media per porre fine all’azione di diffamazione e/o cyber bullismo e/o cyber stalking nei confronti dell’assicurato
- ☒ le spese necessarie per rivolgersi al **Garante della Privacy** se il titolare del trattamento o il gestore del sito internet o del social media non ha ottemperato all’oscuramento entro 48 ore dalla richiesta

- ✓ le spese necessarie per le prime 10 ore di **supporto psicologico** la cui necessità – certificata dal proprio medico curante – si potrebbe presentare in seguito alla diffamazione e/o al cyber bullismo e/o cyber stalking subito dall'assicurato.

 Il Limite di indennizzo è 5.000 euro per sinistro e anno.

In seguito alla denuncia del sinistro Poste Assicura, con il supporto di fiduciari tecnici:

- raccoglie tutte le informazioni digitali, sia su internet, sui sistemi di messaggistica dei social media o su sistemi come WhatsApp, Telegram o qualsiasi altro
- certifica le informazioni digitali raccolte
- avvia il processo di ritiro delle menzioni su Internet.

Una volta raccolte le prove, sono analizzate per identificare l'origine e/o eventuali responsabili. Il lavoro è coordinato con gli esperti, legali, psicologici o di polizia.

La sorveglianza digitale è effettuata per permettere il continuo controllo delle menzioni “negative” presenti e conseguente rimozione di quelle indesiderate.

## D. FURTO DELL'IDENTITÀ DIGITALE

Poste Assicura rimborsa:

- ✓ le spese sostenute a seguito del Furto dell'Identità digitale in conseguenza dell'**utilizzo fraudolento di documenti d'identità falsificati** e contenenti i Dati Personalini degli assicurati per accedere, in modo illecito, a linee di credito (compreso il costo per la richiesta di nuovi documenti).

 Dal rimborso resta **escluso** l'importo delle linee di credito

- ✓ le spese necessarie per le prime 10 ore di **supporto psicologico** la cui necessità – certificata dal proprio medico curante – si potrebbe presentare in seguito al Furto dell'Identità digitale.

 Il Limite di indennizzo è 5.000 euro per sinistro e anno.

In seguito alla denuncia del sinistro Poste Assicura, con il supporto di fiduciari tecnici:

- raccoglie i Dati dell'incidente, lo Spoofing del profilo, le richieste di credito, lo Spoofing dei Dati bancari, le credenziali o i profili sostituiti
- monitora e raccoglie tutte le menzioni esistenti sul web relative alle credenziali digitali sotto osservazione;
- controlla che non ci siano Malware installati sul computer
- esamina i profili sui social network e gli account e-mail per identificare eventuali accessi fraudolenti.

Se è impossibile accedere ai profili digitali degli assicurati, è effettuato il processo di ripristino/recupero/rigenerazione degli account e dei profili.

Nel caso in cui il Furto d'Identità comporta la diffamazione o perdita di reputazione, sono monitorate le menzioni su internet che hanno un impatto sull'immagine degli assicurati, gestendo il ritiro delle stesse se necessario.

Al termine delle analisi, è redatta una relazione forense per accompagnare le azioni legali da intraprendere; l'assicurato può farne richiesta.

## E. RESPONSABILITÀ CIVILE PER VIOLAZIONI DELLA SICUREZZA DELLA RETE

Poste Assicura protegge gli assicurati dai risarcimenti da pagare per i danni provocati in modo involontario a terzi (capitale, interessi e spese) a causa di un Attacco informatico al proprio Sistema informatico che ha causato:

- l'indisponibilità del Sistema informatico del terzo danneggiato
- l'alterazione, la cancellazione, il danneggiamento, un accesso non autorizzato o la divulgazione di Dati presenti nel Sistema informatico del terzo danneggiato.

 La garanzia è prestata nei limiti del massimale di 20.000 euro per sinistro e anno assicurativo.

In seguito alla denuncia del sinistro Poste Assicura, con il supporto di fiduciari tecnici, esegue un'analisi forense per stabilire se la Richiesta di risarcimento del terzo è fondata o meno e, in base ai risultati, vengono intraprese le necessarie azioni in coordinamento con esperti di informatica forense.

In caso di Attacco informatico vengono raccolte le informazioni indicate nella Richiesta di risarcimento del danneggiato per procedere alla verifica dell'esistenza dell'infezione, nonché della sua diffusione, e dei mezzi coinvolti, browser, e-mail, accesso alla rete, ecc.

### **Chi non è considerato terzo?**

Non è considerato terzo:

- ⊗ chi è coperto da questa assicurazione
- ⊗ il coniuge, i genitori e i figli dell'assicurato, anche se non conviventi
- ⊗ qualsiasi altra persona, parente o affine, che convive con l'assicurato in modo stabile.

## **SUPPORTO TECNICO NEL RIPRISTINO DEL SISTEMA INFORMATICO**

Se in caso di sinistro, il Sistema informatico degli assicurati è stato contaminato da un Malware, è effettuato il ripristino del Sistema informatico danneggiato identificando la natura dell'evento.

Se il recupero e/o la decontaminazione può essere fatto da remoto, il dispositivo viene decontaminato, i Dati vengono ripristinati e archiviati di nuovo sul dispositivo.

Se il ripristino dei Dati non è gestibile da remoto, il dispositivo viene inviato presso un laboratorio specializzato per procedere con il recupero dei Dati.

### **Cosa è escluso dalla copertura?**

Sono sempre esclusi:

- ⊗ sinistri accaduti prima della stipula del contratto
- ⊗ le richieste di risarcimento conseguenti a fatti accaduti o noti all'assicurato prima della data di decorrenza del contratto
- ⊗ danni dovuti a dolo o colpa grave degli assicurati
- ⊗ i trasferimenti di denaro dovuti alla sottrazione fisica o allo smarrimento di Carte di pagamento
- ⊗ le spese per revisioni, modifiche o miglioramenti, effettuate in occasione della rimessa in efficienza del Sistema informatico assicurato
- ⊗ i danni causati da guasti o interruzioni o indisponibilità di sistemi di comunicazione, fornitura del servizio internet, fornitura di elettricità e di qualsiasi altra infrastruttura esterna che non sia sotto il controllo degli assicurati

- ⊗ qualsiasi danno direttamente o indirettamente causato da, accaduto attraverso o in conseguenza di una guerra o di una guerra informatica. Per guerra informatica si intende l'uso di un sistema informatico da parte o per conto di uno Stato per interrompere, negare, degradare, manipolare o distruggere le informazioni in un sistema informatico di o in un altro stato
- ⊗ i danni che si verificano direttamente o indirettamente in occasione di esplosioni o di emanazioni di calore o di radiazioni provenienti da trasmutazioni del nucleo dell'atomo, come pure in occasione di radiazioni provocate dalla accelerazione artificiale di particelle atomiche
- ⊗ i danni in occasione di attacchi con armi chimiche, biologiche, biochimiche o arma elettromagnetica
- ⊗ i danni dovuti a scarico, dispersione, infiltrazione, rilascio, fuga di sostanze pericolose o contaminanti o inquinanti
- ⊗ i danni materiali e diretti al Sistema informatico, da qualunque causa determinati, che comportino l'impossibilità all'accensione dell'hardware
- ⊗ i danni dovuti a confisca, requisizione, distruzione, danneggiamento del Sistema informatico, a seguito di ordini da parte di qualsiasi ente governativo, ente civile o militare
- ⊗ i danni dovuti a utilizzo di software illegale o privo di licenza
- ⊗ i danni dovuti a guasti, difetti, errori nella progettazione del Sistema informatico, che rendano lo stesso non adeguato allo scopo per cui è pensato il suo utilizzo
- ⊗ i danni dovuti a un errore di codifica o sviluppo del Sistema informatico
- ⊗ multe o sanzioni di qualsiasi natura a carico degli assicurati
- ⊗ l'ammontare di eventuali riscatti pagati per far cessare un'Estorsione cyber e qualunque altro costo connesso all'Estorsione cyber
- ⊗ i danni dovuti a perdite finanziarie conseguenti all'impossibilità di eseguire investimenti, cessioni, compravendite di titoli finanziari di qualunque tipo
- ⊗ i danni che derivano da violazione di leggi da parte degli assicurati
- ⊗ i danni che derivano da Furto, violazione o divulgazione di brevetti o segreti industriali
- ⊗ i danni che derivano da mancata rimozione, a seguito di denuncia o richiesta da parte di terzi, di contenuto, da siti o pagine web che siano sotto il diretto controllo degli assicurati
- ⊗ che derivano da mancata modifica, a seguito di avvertimento da parte dell'istituto di credito, delle credenziali di accesso al Conto corrente on-line
- ⊗ che sono conseguenza di una divulgazione illecita di Dati dal Sistema informatico dell'istituto di credito nel quale è aperto il Conto corrente on-line

## IN CASO DI SINISTRO

### Come si denuncia il sinistro?

Entro 3 giorni lavorativi dalla data del sinistro o da quando se ne è avuta conoscenza o in concreto la possibilità, **deve denunciare** il sinistro con una di queste modalità:

-  accedendo alla sua area riservata sul sito [www.poste-assicura.it](http://www.poste-assicura.it).  
Le ricordiamo che, se non lo ha già fatto, inserendo in area riservata il suo numero di cellulare, potrà ricevere anche per sms gli aggiornamenti sulla lavorazione della sua pratica di sinistro.
-  chiamando il **numero verde 800.13.18.11** (dall'estero +39 02 824.43.210) dal lunedì al venerdì – dalle 09.00 alle 17.00 – specificando che intende denunciare un sinistro.

Nel corso della telefonata le sarà richiesto:

- Nome e Cognome dell'assicurato
- Numero di polizza
- Data e luogo accadimento sinistro
- Descrizione evento.

 Nei casi di *Home Banking – Sottrazione illecita di fondi, Acquisti on line, Cyber bullismo – Cyber stalking – Diffamazione, Furto dell'Identità digitale*, l'assicurato deve fare denuncia alle forze dell'ordine entro 72 ore da quando ne è venuto a conoscenza.

Poste Assicura può richiedere documenti specifici su come è avvenuto e/o sulla relazione dell'assicurato riguardo alle persone e i beni coinvolti.

**Non rispettare l'obbligo della denuncia del sinistro comporta la perdita del diritto all'indennizzo: totale in caso di dolo, parziale in caso di colpa grave (art. 1915 del Codice civile).**

Poste Assicura non paga l'indennizzo se l'assicurato ha agito in accordo con i danneggiati o ne ha favorito le pretese.