

# Kybervakuutus

Tuoteseloste 1.1.2025



## Sisällysluettelo

Kybervakuutus.....	2
Kustannusvakuutus.....	2
Keskeytysvakuutus.....	3
Vastuuvakuutus .....	3
Kybervakuutuksen keskeisimpiä rajoituksia.....	4
Vakuutuksen voimassaolo, vakuutusmäärät ja omavastuu .....	4
Suojaa tietosi ja tietojärjestelmäsi.....	5
Vahingon sattuessa .....	5
Yhteistyökumppanit.....	5
Yleisiä asioita .....	5
Pieni vakuutussanasto .....	7

## Kybervakuutus

Kybervakuutuksella turvataan liiketoimintaa tietoturvaloukkauksista aiheutuneita kustannuksia vastaan. Vakuutus korvaa mm. vahinkotilanteessa tarvittavan kyberasiantuntijan kustannuksia, liiketoiminnan keskeytystä sekä vakuutuksenottajalle kohdistuvaa korvausvastuuta ulkopuoliselle.

Kybervakuutukseen kuuluu automaattisesti

- kustannusvakuutus, joka korvaa itselle aiheutuneita vahinkoja
- keskeytysvakuutus, joka korvaa katteen menetystä
- vastuuvakuutus, joka korvaa toiselle aiheutuneita vahinkoja.

### KyberHelppi

Kybervakuutus sisältää vakuutusturvan lisäksi KyberHelppi –puhelinpalvelun. KyberHelppi on yritysasiapaino apuna kybervahingon sattuessa. Useimmat ongelmat saadaan korjattua ensimmäisen puhelinoiton aikana. KyberHelpin tuottaa yhteistyökumppanimme Frendy.

### Muutama hyödyllinen käsite

Kybervakuutukseen tutustuttaessa on tarpeen ensin kertoa mitä käyttämämme käsitteet tarkoittavat.

#### Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmällä tarkoitamme tietoverkon, ohjelmistojen, tiedostojen sekä vakuutuksenottajan käytössä olevien tietolaitteiden muodostamaa toiminnallista kokonaisuutta.

#### Tietoturvaloukkaus

Tietoturvaloukkauksella tarkoitamme tapahtumaa, jossa digitaalisen tiedon saatavuus, eheys tai luottamuksellisuus vaarantuu tietojärjestelmähyökkäyksen, luvattoman pääsyn, haittaohjelman, fyysisen tunkeutumisen, sosiaalisen manipuloimisen tai palvelunestohyökkäyksen seurauksena.

### Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkki	Mitä korvataan?	Mitä ei korvata?
Ravintolan omistaja sai sähköpostin, jossa pyydettiin antamaan luottokortin tiedot, jotta pankki pystyisi uusimaan kortin. Todellisuudessa viestin oli lähettänyt rikollinen, joka näin sai käyttöönsä ravintolan luottokortin. Pian ravintolan luottokorttilaskussa alkoi näkyä ostoja tuotteista, joita ravintola ei ollut koskaan tilannut.		Kyseessä on tyypillinen kalasteluviesti, jolla rikolliset pyrkivät saamaan käyttöönsä luottokorttitietoja tai pankkitietoja.  Varsinaista tietojen väärennöstä, tuhoamista tai tietojärjestelmään murtautumista ei ole tapahtunut eikä aiheutunut vahinko ole korvattava.
Yrityksen työntekijän virheen takia postitusohjelma lähetti sairaskertomukset väärille vastaanottajille. Yritys ilmoitti asiasta tietosuoja-asetuksen mukaisesti henkilöille, joita asia koski.	Ilmoittamisesta aiheutuneet kustannukset.	

#### Tietosuojaloukkaus

Tietosuojaloukkaus on teko, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, niitä luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi asiaton taho.

#### Haittaohjelma

Haittaohjelma on ohjelma, joka tarkoituksellisesti aiheuttaa ei-toivottuja tapahtumia tietojärjestelmässä. Haittaohjelmia ovat esimerkiksi erilaiset virukset ja kiristyshaittaohjelmat.

#### Palvelunestohyökkäys

Palvelunestohyökkäys on tietoverkkohyökkäys, jolla pyritään kuormittamaan ja lamaannuttamaan liiketoiminnan hyväksikäyttämä tietojärjestelmä.

## Kustannusvakuutus

Kustannusvakuutuksesta korvataan tietoturvaloukkauksen seurauksena aiheutuneita kustannuksia

- tietoturvaloukkauksen tai perustellun tietoturvaloukkausepäilyn selvittämisestä,
- tapahtuman jälkeisestä välittömästä tehostetusta tietoturvaloukkauksesta, mikäli tarpeellista tapahtuman luonteen huomioon ottaen,
- tapahtuman aiheuttaneen tietoturvapoikkeaman korjaamisesta,
- tietojärjestelmien toimintakyvyn, tiedostojen ja sovelusten palauttamisesta,
- tietolaitteiden uusimisesta niiltä osin, kun laiterikko on suoraan seurausta tietoturvaloukkauksesta ja laitteen toimintakyvyn palauttamisen kustannukset ovat suuremmat kuin uuden vastaavan laitteen hankkiminen mukaan lukien käyttöönottokulut,
- IT-forensiikasta, mikäli vakuutuksenantaja katsoo sen tarpeelliseksi vahingon hoitamisen ja lisävahinkojen minimoimisen kannalta.

Korvattavia ovat myös kustannukset, jotka aiheutuvat tietosuojaloukkauksesta inhimillisen erehdyksen takia käytettäessä tietojärjestelmää työtehtävien toteuttamisessa.

Kustannusvakuutuksesta voidaan korvata myös muita kustannuksia, jotka aiheutuvat tietojen väärentämisestä. Esimerkiksi kun sähköpostin kaappauksen takia lasku maksetaan rikollisen tilille.

## Keskeytysvakuutus

Keskeytysvakuutuksesta korvataan yli 24 tuntia kestävä liiketoiminnan keskeytymisen aiheuttama keskeytysvakuutuskatteen menetys, kun keskeytyminen on seurausta kustannusvakuutuksesta korvattavasta vahingosta. Keskeytysvahinko korvataan enintään 2 kuukauden ajalta.

Keskeytysvakuutuskatteella tarkoitetaan sitä liiketoiminnan tuottoa, joka saadaan vähentämällä liikevaihdosta materiaalit ja palvelut -kuluera.

### Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkki	Mitä korvataan?	Mitä ei korvata?
<p>Avatessaan aamulla tietokoneensa kauppias Pekka sai ilmoituksen tiedostojen lukkiutumisesta, ellei vaadittua summaa makseta ruudulla näkyvälle tilille määräaikaan mennessä. Pekka soitti välittömästi KyberHelppiin, jossa todettiin tilanne haittaohjelman aiheuttamaksi, eli kyseessä oli kiristyshaittaohjelma. KyberHelpin asiantuntija poisti haittaohjelman ja palautti tiedostot varmuuskopioista.</p> <p>Haittaohjelma kohdistui yrityksen kaikkiin koneisiin ja tilanteen palauttaminen vahinkoa edeltävään tilaan kesti seuraavan päivän iltaan saakka. Yrityksen kauppatoiminta kärsi siitä, ettei varastotilannetta voitu nähdä ja verkkokauppa oli pysähdyksissä.</p>	<p>Kustannusvakuutus korvaa IT-asiantuntijan kustannukset.</p> <p>Keskeytysvakuutus korvaa menetetyt keskeytysvakuutuskatteen koko keskeytysajalta.</p>	<p>Jos Pekka olisi päätenyt maksamaan vaaditun summan kiristäjän tilille, olisi rahasumma jäänyt Pekan maksettavaksi.</p>
<p>Suunnittelutoimistossa ei päästy avaamaan pilvipalvelussa olevia tiedostoja ja työt pysähtyivät tämän takia.</p> <p>Toimistosta soitettiin KyberHelppiin ja selvisi, että pilvipalvelun järjestelmiin oli hyökätty, yrityksen omissa järjestelmissä ei ollut tapahtunut tietoturvaloukkausta.</p>	<p>KyberHelppiin soitto kuuluu osaksi vakuutuspalvelua. Selvitystyöstä ei aiheudu kustannuksia vakuutusottajalle</p>	<p>Liiketoiminnan keskeytyminen ei ole seurausta vakuutusnottajan omaan tietojärjestelmään tehdystä tietoturvaloukkauksesta eikä sitä korvata tämän kybervakuutuksesta.</p>

## Vastuuvakuutus

Jos tietoturvaloukkauksen tai tietosuojaloukkauksen seurauksena asiakkaidesi tietoja päätyy ulkopuolisille, voi tästä aiheutua taloudellista haittaa sille henkilölle tai yritykselle, jonka tietoja on päässyt vuotamaan.

Kun asiakas esittää yrityksellesi korvausvaatimuksen tällaisesta vahingosta, selvitämme, onko yrityksesi korvausvastuussa ja onko vaadittu määrä oikea.

### Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkki	Mitä korvataan?	Mitä ei korvata?
<p>Siivouspalveluyrityksen verkkosivuilla olevien palvelujen kautta oli päästy käsiksi asiakasrekisteriin ja rekisterin tiedot oli julkaistu netissä.</p>	<p>Kustannusvakuutus korvaa asiakkaille ilmoittamisesta aiheutuneet kustannukset sekä viestintätoimiston kustannukset tiedotuksen suunnittelusta.</p>	<p>Mainoskampanjan kustannukset jäävät siivouspalveluyrityksen itse maksettavaksi.</p>
<p>Yritys ilmoitti asiakkaille asiasta tietosuojasetuksen vaatimusten mukaisesti.</p>	<p>Jos tietosuojaloukkauksesta aiheutuu yrityksen asiakkaille taloudellista vahinkoa, vahingot korvataan vastuuvakuutuksesta.</p>	<p>Jos yritykselle määrättäisiin hallinnollisia maksuja EU:n tietosuojasetuksen laiminlyönnistä, esimerkiksi riittämättömän tietoturvan takia, hallinnolliset maksut jäisivät yrityksen itse maksettavaksi.</p>
<p>Koska asiasta käytiin keskustelua somessa, yritys päätti kysyä viestintätoimistolta neuvoa, miten kirjoitteluun kannattaisi reagoida.</p> <p>Viestintätoimiston ohjeiden mukaan yritys julkaisi mainoskampanjan, jossa kertoi tapahtuneesta ja kertoi myös, miten tietoturvaa oli parannettu sen jälkeen.</p>		

## Kybervakuutuksen keskeisimpiä rajoituksia

Kybervakuutuksesta ei korvata vahinkoa, jos

- tietojärjestelmässä ei ole ollut käytössä henkilökohtaisia tunnuksia ja salasanoja
- tietoturvaloukkauksen tekijä on vakuutuksenottajan palveluksessa oleva henkilö
- tietoturvaloukkaus on aiheutunut keskeneräisten ohjelmistojen käytöstä
- kyse on tietojärjestelmien toimimattomuudesta muun kuin tietoturvaloukkauksen takia
- vakuutuksenottaja tiesi tai hänen olisi pitänyt tietää tietoturva- tai tietosuojaloukkauksesta ennen vakuutuksen ottamista.

Kybervakuutuksesta ei korvata myöskään

- sakkoja ja muita rangaistusluonteisia maksuja
- itselle aiheutunutta kustannusta tiedon menettämisestä, esimerkiksi tuhoutuneiden tiedostojen uudelleen tekemistä
- kustannuksia, jotka aiheutuvat kaupan purkautumisesta tai sopimatta jäämisestä tai toimituksen viivästyisestä
- kustannuksia, jotka aiheutuvat henkilö- tai esinevahingosta, tai näihin liittyvistä keskeytys- tai varallisuusvahingoista
- yksinomaan sopimukseen perustuvaa vastuuta
- toisen immateriaalioikeuden loukkaamisesta aiheutunutta vastuuta
- vahinkoa, joka on aiheutunut sodasta, kapinasta, vallankumouksesta, lakosta tai vastaavasta poikkeuksellisesta tilanteesta.

### Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkki	Mitä korvataan?	Mitä ei korvata?
Tilitoimiston työntekijä klikkasi mainosviestiä ilmaisten lenkkikenttien toivossa. Kenttien sijaan tämä sai koneelleen viruksen, joka tuhosi kaikki yrityksen serverillä olevat tiedostot. Varmuuskopiot oli otettu neljä päivää aikaisemmin.	IT-asiantuntijan työ tilanteen selvittämisestä ja tietojen palauttamisesta varmuuskopioista. Keskeytysvahinko siltä ajalta, joka kestää tietojärjestelmien saattamiseen uudelleen käyttökuntoon ja varmuuskopioiden palauttamiseen.	Työkustannukset, jotka aiheutuivat viimeisen neljän päivän aikana tehdyn työn uudelleen tekemiseksi, jäävät tilitoimiston itse maksettavaksi.

## Vakuutuksen voimassaolo, vakuutusmäärät ja omavastuu

Vakuutus on voimassa vakuutuskauden aikana todeksi vakuutustapahtumissa. Vakuutuksen pääsääntöinen voimassaoloalue on Eurooppa.

Turvan Kybervakuutuksessa on kolme erillistä vakuutusmäärää. Oma kustannusvakuutuksesta korvattavia vahinkoja varten, oma keskeytysvahingoille ja oma vahingonkorvausvastuu varten. Pienin mahdollinen vakuutusmäärä on 10 000 euroa, suurin 100 000 euroa. Vakuutusmäärä on enimmäiskorvausmäärä sekä yhtä vahinkoa kohden, että saman vakuutuskauden aikana korvattuja vahinkoja kohden yhteensä.

Jokaisessa vahingossa on vakuutuksenottajalla oma vastuu. Vaikka korvausta maksettaisiin useammasta Kybervakuutukseen kuuluvasta turvasta, omavastuu otetaan huomioon vain kerran.

Vakuutuskirjalle merkityn omavastuun sijaan omavastuu on 10 % vahingon määrästä, jos vahinko aiheutui siksi, että tietojärjestelmiin ei ole tehty viimeisimpiä päivityksiä virustorjuntaan, kiristysohjelmajoukkoon tai verkkopankin suojaukseen, taikka jos ne eivät ole olleet käytössä. Tällöin omavastuu on aina vähintään 2 000 euroa tai vakuutuskirjaan merkitty, tätä suurempi omavastuu.

Keskeytysvakuutuksessa ei ole omavastuuta. Jos keskeytys kestää yli 24 tuntia, eli yli odotusajan, vahinko korvataan koko keskeytysajalta. Jos keskeytyminen kestää alle 24 tuntia, vahinko ei ole korvattava.

### Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Kustannusvakuutus, valittu vakuutusmäärä 20 000 €	Keskeytysvakuutus, valittu vakuutusmäärä 50 000 €	Vastuuvakuutus, valittu vakuutusmäärä 50 000 €
Yrityksen nettisivuille oli hyökätty ja viety asiakasrekisterin tiedot. IT-asiantuntijan työstä ja tietosuojaloukkauksesta ilmoittamisesta aiheutui yritykselle 16 000 euron kustannukset. Vakuutus korvaa 16 000 € vähennettynä omavastuulla.	Yrityksen nettisivut olivat alhaalla 4 vuorokautta ja vahinko sattui vuoden parhaimman myyntikuukauden aikana. Aikaisempien vuosien vastaavaan ajankohtaan verrattuna keskeytysvakuutus-kate pieneni 25 000 eurolla. Vakuutus korvaa 25 000 euroa. Ei omavastuuta.	Muutaman kuukauden kuluttua tietoturvaloukkauksesta yritykselle alkoi tulla korvausvaatimuksia perustuen siihen, että asiakkaat saivat perusteettomia laskuja. Yhteensä korvausvaatimuksia tuli 45 000 euron arvosta. Vastuuvakuutus korvaa 45 000 euroa. Omavastuuta ei vähennetä uudelleen.

## Suojaa tietosi ja tietojärjestelmäsi

Vakuutukseen liittyvät suojeluohjeet ovat vakuutuksen korvaavuuden kannalta tietoturvallisuuden vähimmäistaso. Usein on kuitenkin tarpeellista suojata yrityksen tietoturva paremmin – esimerkiksi varmuuskopioiden ottaminen kannattaa hoitaa automaattisesti ja päivittäin.

- Vakuutetun on nimettävä henkilö, jonka tehtävänä on vastata tietoturvallisuudesta.
- Salasanojen on oltava vähintään 12 merkkiä pitkiä ja niissä on oltava isoja ja pieniä kirjaimia, erikoismerkkejä sekä numeroita.
- Salasanoja on säilytettävä huolellisesti ja erillään käyttäjätunnuksista. Salasanoja ei saa säilyttää tietolaitteen välittömässä läheisyydessä.
- Samaa salasanaa ei saa käyttää yrityksen ohjelmissa ja laitteissa kuin työntekijän henkilökohtaisessa käytössä olevissa ohjelmissa ja laitteissa.
- Tietolaitteet on varustettava päätelaitesuojauksella ja palomuurilla, jotka on päivitettävä säännöllisesti uusimpiin saatavilla oleviin ohjelmistoihin.
- Tiedostojen varmuuskopiointi on tehtävä vähintään viikoittain ja varmuuskopiot on säilytettävä alkuperäisistä tallennuspaikoista erillään siten, etteivät ne vahingoitu samanaikaisesti alkuperäisten tiedostojen kanssa.
- Kaikki käytössä olevat ohjelmistot on päivitettävä asianmukaisesti toiminnan luonne huomioiden.
- Kadonneesta tietolaitteesta on ilmoitettava tietoturvallisuudesta vastaavalle henkilölle välittömästi ja mikäli laitteessa on tiedostojen poistamismahdollisuus, tiedot on poistettava välittömästi.
- Kun tietolaitetta ei käytetä, laite on säilytettävä lukitussa tilassa siten, että tilan ulkopuolelta ei ole suoraa näköyhteyttä laitteeseen.
- Kaikissa julkiverkkoon näkyvissä palveluissa tulee käyttää monivaiheista tunnistautumista, mukaan lukien yrityksen etäyhteydet ja pilvipalvelut.

## Vahingon sattuessa

### 1. Soitto KyberHelppiin

Heti kun epäilet tietoturvaloukkauksen tapahtuneen, ilmoita yrityksesi tietoturvasta vastuussa olevalle henkilölle, jotta tämä soittaa KyberHelppiin. Puhelusta muodostuu samalla vahinkoilmoitus. Asiakkaan tunnistamisen kannalta on tärkeää, että soiton tekee vakuutus sopimukseen kybervakuutuksen yhteyshenkilöksi ilmoitettu.

KyberHelpin apu tilanteen selvittämisessä ja rajaamisessa on maksutonta palvelua. Vahingon korjaus eli esimerkiksi haittaohjelman poistaminen ja tiedostojen palauttaminen on maksullista palvelua. Kun vahinko on vakuutuksesta korvattava, tästä työstä korvataan omavastuun ylittävä osuus.

### 2. Tarvittaessa otetaan kone haltuun

Jos tietojärjestelmän toimintaa ei saada palautettua puhelimesta annettujen ohjeiden ja asiantuntijan ottaman etäyhteyden avulla, voidaan työtä jatkaa yrityksesi tiloissa tai tartunnan saanut kone voidaan toimittaa KyberHelpin asiantuntijoille uudelleen asennettavaksi.

### 3. Tietoturvan parantaminen

Tietoturvaloukkausta selvittäessä selviää myös se, mistä esimerkiksi haittaohjelma on päässyt järjestelmään. Saat IT-asiantuntijalta neuvoja, joita noudattamalla poistat tietoturva-aukon. Tietoturvan parantamisesta aiheutuvat kustannukset eivät ole vakuutuksesta korvattavia.

### 4. Toimita kopio laskusta meille

IT-asiantuntijatyöstä aiheutuneista kustannuksista sinulle lähtee lasku. Kun olet saanut laskun, toimita siitä kopio Turvaan, niin korvaamme omavastuun ylittävän osuuden mahdollisimman nopeasti. Jos vahingosta aiheutui liiketoiminnalle keskeytystä yli 24 tunnin ajalta, liitä mukaan myös laskelma keskeytysvakuutuskatteesta, joka jäi saamatta keskeytyksen takia. Saat korvauspäätöksen kuukauden kuluessa siitä, kun olemme saaneet kaikki vahinkoon liittyvät asiakirjat.

### 5. Aiheutui tapahtuneesta vahinkoa myös ulkopuolisille?

Jos saat korvausvaatimuksen tietoturvaloukkaukseen perustuen toiselle aiheutetusta vahingosta, toimita Turvaan selvitys tapahtuneesta mahdollisimman pian. Jos vahinko liittyy tietoturvaloukkaukseen, josta on jo maksettu kustannusvakuutuksen perusteella korvausta, sinun ei tarvitse tehdä erillistä vahinkoilmoitusta.

## Yhteistyökumppanit

KyberHelppi-palvelun tuottaa Frendy, joka on Suomessa valtakunnallisesti toimiva turva- ja tietotekniikan palvelukonserni. Lisätietoja [www.frendy.fi](http://www.frendy.fi). Otaessasi meiltä Kybervakuutuksen annat suostumuksesi yrityksesi kybervakuutus-yhteyshenkilön nimen luovuttamiseen Frendylle.

## Yleisiä asioita

### Tarkista vakuutuskirjan tiedot ja tutustu vakuutusehtoihin

Vakuutus sopimus perustuu tietoihin, jotka vakuutuksenottajalta on saatu vakuutusta tehtäessä. Vakuutuskirjaan on merkitty tiedot esimerkiksi vakuutus sopimukseen valituista vakuutuksista, vakuutusmäärästä ja omavastuusta sekä tiedot yrityksen toimialasta, liikevaihdosta ja keskeytysvakuutuskatteen määrästä. Vakuutuskirjassa on myös tiedot vakuutukseen liittyvistä vakuutusehdoista ja mahdollisista erityisehdoista. Yritysvakuutuksen vakuutusehdot koostuvat Yleisistä sopimusehdoista ja vakuutuslajikohtaisista ehdoista.

Yleisissä sopimusehdoissa selvitetään yksityiskohtaisesti mm. vakuutus sopimukseen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet. Vakuutuslajikohtaiset ehdot sisältävät kyseistä vakuutusta koskevat tiedot mm. vakuutuksesta korvattavista vahingoista ja rajoituksista. Vakuutus sopimukseen liitettyjen ehtojen nimet näet vakuutuskirjalta. Ehdot löytyvät Turvan internetsivuilta osoitteesta [www.turva.fi/yritysassiakkaat](http://www.turva.fi/yritysassiakkaat).

Tuoteseloste ei ole täydellinen selvitys vakuutuksesta. Tutustu aina huolellisesti myös vakuutusehtoihin.

## Vakuutus sopimuksen muuttaminen ja päättäminen

### Vakuutusta voi muuttaa

Voit tarvittaessa tehdä muutoksia vakuutusturvaasi. Ota yhteyttä Turvaan. Turva voi muuttaa vakuutuksesi ehtoja, maksua tai muita sopimusehtoja vakuutusehtojen ja vakuutus sopimuslain puitteissa. Jos muutamme vakuutus sopimusta, saat vakuutus kirjan mukana ilmoituksen muutoksista.

### Vakuutus päättyy

Vakuutuksenottajana sinulla on oikeus milloin tahansa irtisanoa vakuutus päätymään vakuutuskauden lopussa. Tietyissä tilanteissa vakuutus voidaan päättää myös kesken kauden, esimerkiksi vakuutetun omaisuuden omistajan vaihduttua tai 30 vuorokauden kuluttua maksunkorotusta koskevan tiedon saamisesta.

Kuluttajaan rinnastettava elinkeinonharjoittaja voi irtisanoa vakuutuksen kesken kauden päätymään heti.

Turva voi irtisanoa vakuutuksesi vakuutuskauden aikana vain tietyissä tapauksissa, jotka on mainittu vakuutus sopimuslaissa. Syynä on silloin joko vakuutuksenottajan tai vakuutetun vilpillinen menettely, vakuutusyhtiön riskiä oleellisesti lisäävä olosuhteiden muutos tai vakuutuksenottajan laiminlyönti.

Vakuutuskauden lopussa Turva voi aina irtisanoa vakuutuksen hyvän vakuutustavan mukaisesti. Vakuutusmaksu peritään vakuutuksen voimassaoloajalta.

Mahdolliset palautuvat vakuutusmaksut hyvitetään muiden vakuutusmaksujen yhteydessä tai palautetaan sinulle.

### Peruuttamisoikeus

Kuluttajasuojalain peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä ei sovelleta vakuutus sopimukseen, vaan niihin sovelletaan vakuutus sopimuslain säännöksiä.

## Oikeudet ja velvollisuudet

Vakuutuksenottajana ja vakuutus sopimuksen toisena osapuolena sinulla on sekä oikeuksia että velvollisuuksia. Ilmoita Turvaan, jos yrityksessäsi tapahtuu muutoksia, jotka voivat vaikuttaa vakuutusmaksuun. Ilmoitettavia asioita ovat mm. osoitteen muutos, yrityksen toimialan muutos ja vuosittaiset liikevaihdon muutokset. Liian pieni liikevaihtotieto johtaa alivakuutustilanteeseen ja pienennettyyn korvaukseen.

### Vakuutukset on maksettava ajallaan

Vakuutusten laskut lähetetään sinulle hyvissä ajoin, viimeistään 30 vuorokautta ennen eräpäivää. Jos et maksa laskua eräpäivään mennessä, lähetämme maksuistutuksen. Maksuistutuksen lähettämisestä perimme muistutuslisän. Jos muistutustakaan ei makseta, irtisanomme vakuutuksen päätymään kahden viikon kuluttua.

## Vahingoista ja korvauksista

Korvausta on haettava Turvasta vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija on saanut tietää

- voimassa olevasta vakuutuksesta,
- vahingon sattumisesta ja siitä aiheutuneesta seuraamuksesta.

Korvausvaatimus on joka tapauksessa tehtävä kymmenen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai sen seurauksista. Jos vaatimusta ei esitetä tässä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen. Jos korvauksen hakija antaa vilpillisesti väärä tai puutteellisia tietoja, hän voi menettää oikeutensa korvaukseen tai maksettavaa korvausta voidaan alentaa.

### Tahallinen vahinko

Emme maksa korvausta vahingosta, jonka vakuutettu on aiheuttanut tahallisesti. Jos vahinko johtuu törkeästä huolimattomuudesta, korvausta voidaan alentaa tai jättää kokonaan maksamatta. Samoin jos alkoholin tai huumaavan aineen käyttö on vaikuttanut vahingon syntyyn, korvausta voidaan alentaa tai jättää kokonaan maksamatta.

## Muutoksenhaku

Jos olet tyytymätön saamaasi päätökseen tai vakuutus sopimuksessasi on jotain epäselvää, ota yhteyttä ensin meihin. Päätöksen liitteenä on aina muutoksenhakuohje, jossa kerrotaan tarkemmin, kuinka kyseiseen päätökseen voi hakea muutosta. Muutoksenhakumenettely poikkeaa eri vakuutuslajien välillä. Lisätietoja ratkaisun perusteista ja muista asiaan vaikuttaneista seikoista voit kysyä suoraan asiaasi käsittelevältä henkilöltä, jonka yhteystiedot löydät päätöksestä. Oikaisemme päätöksemme, jos se osoittautuu virheelliseksi. Lisätietoja vakuutus sopimukseesi liittyvistä seikoista saat soittamalla asiakaspalveluumme.

Jos asia ei yhteydenotostasi huolimatta ole selvinnyt, voit olla yhteydessä Turvan asiakasasiamieheen. Se on Turvan oma sisäinen muutoksenhakukanava, joka käsittelee vapaaehtoisin vahinko- ja henkilövakuutuksiin liittyviä asioita.

Ellei asiiasi selviä meillä Turvassa, voit ottaa yhteyttä FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan. Se antaa maksutta riippumattomia neuvoja ja opastusta asiakkaille. FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta ja Vakuutuslautakunta antavat myös ratkaisusuosituksia riita-asioihin. Lisätietoa [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

Voit mahdollisesti pyytää ratkaisusuositusta myös kuluttajariitalautakunnalta. Ota yhteyttä ensin kuluttajaneuvontaan, josta saat opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Lisätietoa [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi) ja [www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi). Lautakuntien antamat lausunnot ovat suosituksia. Voit myös saattaa asiiasi tuomioistuimen käsiteltäväksi kolmen vuoden kuluessa päätöksestämme.

Vakuutusyhtiötä valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Finanssivalvonnalle voit ilmoittaa vapaa muotoisesti vakuutusyhtiön menettelystä, jos katson sen olevan sääntöjen vastaista tai muutoin moitittavaa. Finanssivalvonnan internetiosoite on [www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi).

## Hyvä tietää henkilö- ja vahinkotietojen käsittelystä

Turva käsittelee asiakkaidensa henkilötietoja noudattaen tietosuojalainsäädäntöä sekä hyvää tiedonhallinta- ja tiedonkäsittelytapaa. Muutoinkin asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutumisesta huolehditaan henkilötietojen käsittelystä. Henkilötietoja käsitellään Turvan tuotteiden ja palvelujen tarjoamista ja asiakassuhteen hoitamista varten. Tietoja voidaan käyttää myös asiakkaillemme suunnattuun markkinointiin. Henkilötietojen käsittely ja päätöksenteko Turvassa voi olla osin automaattista. Mikäli päätöksenteko perustuu automaattiseen tietojenkäsittelyyn, asiasta ilmoitetaan kyseisessä palvelukanavassa. Asiakkaalla on myös oikeus vaatia, että hänen tietonsa käsittelee luonnollinen henkilö. Tällöin asia siirretään manuaaliseen tietojenkäsittelyyn. Asiakkaalla on oikeus hakea päätökseen muutosta noudattamalla päätöksen yhteydessä annettavia muutoksenhakuohjeita.

Tietoja hankitaan muun muassa asiakkaalta itseltään, hänen valtuuttamiltaan tahoilta, viranomaisten julkisista rekistereistä sekä luottotietorekistereistä. Tallennetuista henkilötiedoista on tietosuojaselosteet, joista ilmenee, mitä tietoja rekisteriin on tallennettu. Tietosuojaselosteisiin voi tarkemmin tutustua Turvan verkkosivuilla.

Asiakasta koskevia tietoja luovutetaan sivullisille vain asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai lain säännöksen perusteella. Asiakkaan tuntemistietoja ja muita henkilötietoja voidaan käyttää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen selvittämiseen, paljastamiseen ja estämiseen. Lisäksi tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen tutkintaan saattamista varten sekä sellaisten rikosten tutkintaan saattamista varten, joilla rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen kohteena oleva omaisuus tai rikoshyöty on saatu. Lisätietoa henkilötietojen käsittelystä löytyy Turvan verkkosivuilta.

Turvaan ilmoitetuista vahingoista luovutetaan tietoja vakuutusyhtiöiden yhteiseen vahinkorekisteriin. Samalla voidaan tarkistaa, mitä vahinkotietoja muille vakuutusyhtiöille on ilmoitettu. Tietoja käytetään korvauskäsittelyn yhteydessä, jotta voitaisiin torjua vakuutusyhtiöihin kohdistuvaa rikollisuutta. Turva tallentaa asiakkaiden kanssa käytäviä puheluita ja chat-keskusteluita asioinnin todentamiseksi sekä palvelun laadun varmistamiseksi.

## Muita tietoja

Selvitämme vakuutushakemuksen käsittelyn yhteydessä vakuutuksen hakijan luottoluokituksen Suomen Asiakastieto Oy:n rekisteristä. Rekisterissä oleva maksuhäiriömerkintä voi olla esteenä vakuutuksen myöntämiselle. Vakuutussopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

## Tietoa Turvasta

Turvan työntekijälle tai asiamiehelle maksetaan mahdollinen korvaus tuotteiden ja palveluiden myynnistä. Korvaus voi perustua vakuutuksen vuosimaksuun tai ostettujen tuotteiden kappalemäärään. Turva voi antaa asiakkailleen henkilökohtaisia suosituksia tarjoamistaan vakuutuksista, jos siitä on sovittu erikseen asiakkaan kanssa.

## Pieni vakuutussanasto

**Omvastuu** on vakuutuskirjaan tai vakuutusehtoihin merkitty rahamäärä, jonka vakuutuksenottajan on ottanut omalle vastuulleen. Omavastuu vähennetään vakuutustapahtuman yhteydessä korvattavan vahingon määrästä.

**Rajoitusehto** kertoo, minkälaiset vahingot eivät kuulu vakuutuksesta korvattavaksi.

**Suojeluohjeet** ovat toimintaohjeita, joita noudattamalla voidaan estää vahinko tai pienentää vahinkoa. Jos vakuutuksenottaja, vakuutettu tai häneen samastettava henkilö ei noudata suojeluohjeita ja se vaikuttaa vahingon syntymiseen tai laajuuteen, korvausta voidaan vähentää tai se voidaan jättää kokonaan maksamatta.

**Vakuutettu** on henkilö, joka on henkilövakuutuksen kohteena tai jonka hyväksi vahinkovakuutus on voimassa.

**Vakuutuksenantaja** on se vakuutusyhtiö, joka vakuutuksen on myöntänyt eli joka on vakuutussopimuksen toinen osapuoli. Ehtotekstissä ja tuoteselosteessa käytetään vakuutuksenantajasta nimitystä Turva.

**Vakuutuksenottaja** on se, joka on tehnyt Turvan kanssa vakuutussopimuksen.

**Vakuutuskausi** on jatkuvissa vakuutuksissa yleensä 12 kuukauden mittainen aika, jonka vakuutus on kerrallaan voimassa, ellei sitä irtisanota.

**Vakuutuskirja** on asiakirja, jossa määritellään vakuutussopimuksen yksilöllinen sisältö.

**Vakuutusmäärä** on euromääräinen arvo, josta omaisuus tai etuus on vakuutettu. Ei ole sama asia kuin korvausmäärä.

**Vakuutussopimus** on vakuutuksenantajan ja vakuutuksenottajan välinen sopimus, jonka mukaan vakuutuksenantaja korvaa vakuutusehdoissa määritellystä vakuutustapahtumasta vakuutuksenottajalle tai muulle vakuutetulle aiheutuvan vahingon.

**Vakuutustapahtumalla** tarkoitetaan sellaista yleensä sattumanvaraista tapahtumaa, jonka perusteella vakuutuksesta maksetaan korvausta, ellei korvausta jostakin syystä rajata pois.

## Hoida yrityksesi vakuutusasiat helposti osoitteessa turva.fi

### Ota yhteyttä, meiltä saat henkilökohtaista palvelua:

**01019 5107**

Palvelunumero yritysasiakkaille  
yrityspalvelu@turva.fi

**01019 5108**

Korvausasiat

**01019 5111**

Ajoneuvovahinkojen hätäpalvelu 24h  
Omaisuuksivahinkojen hätäpalvelu  
iltaisin ja viikonloppuisin

**+358 1019 5111**

SOS-hätäpalvelu ulkomailla 24h

**Chabla – viittomakielinen puhelinpalvelu 0800 195151**

Soitto tulee tehdä Chabla-sovelluksella.

**Palvelemme verkossa osoitteessa****turva.fi**

*Hymyile,  
olet Turvassa.*

