

Yritysvakuutukset

Kybervakuutus

Tuoteseloste 1.9.2020



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

Kybervakuutus sisältää vakuutusturvan lisäksi KyberHelpi –palvelun. KyberHelpi on yrityksesi apuna kybervahingon sattuessa. Useimmat ongelmat saadaan korjattua puhelinsoiton aikana. KyberHelpin tuottaa yhteistyökumppanimme Wisdomic Solutions Oy.

Kybervakuutus

Kybervakuutuksella turvataan liiketoimintaa tietoturvaloukkauksista aiheutuneita kustannuksia vastaan. Vakuutus korvaa mm. vahinkotilanteessa tarvittavan IT-asiantuntijan kustannuksia, liiketoiminnan keskeytystä sekä vakuutuksenottajalle kohdistuvaa korvausvastuuta ulkopuoliselle. Kybervakuutukseen kuuluu automaattisesti

- kustannusvakuutus
- keskeytysvakuutus ja
- vastuuvakuutus

Muutama hyödyllinen käsite

Kybervakuutukseen tutustuttaessa on tarpeen ensin kertoa mitä käyttämämme käsitteet tarkoittavat.

Tietojärjestelmä

Tietojärjestelmällä tarkoitamme tietoverkon, ohjelmistojen, tiedostojen sekä vakuutuksenottajan käytössä ole-

Kustannusvakuutus

Kustannusvakuutuksesta korvataan tietoturvaloukkauksen seurauksena aiheutuneita kustannuksia

- tietoturvaloukkauksen selvittämisestä, esimerkiksi siitä, onko kyse haittaohjelmasta, palvelunestohyökkäyksestä vai tietoväärennöksestä
- haittaohjelman poistamisesta tietojärjestelmästä ja järjestelmän saattamisesta takaisin käyttökuntoon
- vahingoittumattomien tietojen palautuksesta varmuuskopioista tietoturvaloukkauksen jälkeen.

Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkkejä	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 ostojen tuotteista, joita ravintola ei ollut koskaan tilannut.	–	Kyseessä on tyypillinen kalasteluviesti, jolla rikolliset pyrkivät saamaan käyttöönsä luottokorttietoja 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 tietosuojasetuksen mukaisesti henkilöille, joita asia koski.	Ilmoittamisesta aiheutuneet kustannukset.	

vien tietolaitteiden muodostamaa toiminnallista kokonaisuutta.

Tietoturvaloukkkaus

Tietoturvaloukkauksella tarkoitamme tekoa, jossa tietoverkkoja hyväksikäyttämällä päästään oikeudettomasti puuttumaan sähköisessä muodossa olevaan tietoon tai tietojärjestelmään. Tietoturvaloukkauksia ovat esimerkiksi tietomurto, haittaohjelmatartunta ja palvelunestohyökkäys.

Tietosuojaloukkkaus

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

Haittaohjelma

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

Palvelunestohyökkäys

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

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 liikevaihdesta materiaalit ja palvelut -kuluerä.

Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

Esimerkkejä	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 CyberHelppiin, jossa todettiin tilanne haittaohjelman aiheuttamaksi, eli kyseessä oli kiristyshaittaohjelma. CyberHelpin asiantuntija poisti haittaohjelman ja palautti tiedostot varmuuskopioista. 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. Keskeytysvakuutus korvaa menetetyt keskeytysvakuutuskatteen koko keskeytysajalta.</p>	<p>Jos Pekka olisi päätenyt maksamaan vaaditun summan kiristäjän tilille, olisi summa jäänyt Pekan maksettavaksi.</p>
<p>Suunnittelutoimistossa ei päästy avaamaan pilvipalvelussa olevia tiedostoja ja työt pysähtyivät tämän takia. Toimistosta soitettiin CyberHelppiin ja selvisi, että pilvipalvelun järjestelmiin oli hyökätty, yrityksen omista järjestelmissä ei ollut tapahtunut tietoturvaloukkausta.</p>	<p>CyberHelppiin soitto kuuluu osaksi vakuutuspalvelua. Selvitystyöstä ei aiheudu kustannuksia vakuutusnottajalle.</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, voit 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

Esimerkkejä	Mitä korvataan?	Mitä ei korvata?
<p>Siivouspalveluyrityksen verkkosivuilla olevien palvelujen kautta oli päästy käsiksi asiakasrekisteriin ja rekisterin tiedot oli julkaistu netissä. Yritys ilmoitti asiakkaille asiasta tietosuojasetuksen vaatimusten mukaisesti. Tapahtuneesta alkoi myös näkyä kirjoittelua somessa, joten yritys päätyi kysymään viestintätoimistolta neuvoa siitä, miten kirjoitteluun kannattaisi reagoida. Viestintätoimiston ohjeiden mukaan yritys julkaisi mainoskampanjan, jossa kertoi tapahtuneesta ja kertoi myös, miten tietoturvaa oli parannettu sen jälkeen.</p>	<p>Kustannusvakuutus korvaa asiakkaille ilmoittamisesta aiheutuneet kustannukset sekä viestintätoimiston kustannukset tiedotuksen suunnittelusta. Jos tietosuojaloukkauksesta aiheutuu yrityksen asiakkaille taloudellista vahinkoa, vahingot korvataan vastuuvakuutuksesta.</p>	<p>Mainoskampanjan kustannukset jäävät siivouspalveluyrityksen itse maksettavaksi. Jos yritykselle määrättäisiin hallinnollisia maksuja EU:n tietosuojasetuksen laiminlyönnistä, esimerkiksi riittämättömän tietoturvan takia, hallinnolliset maksut jäisivät yrityksen itse maksettavaksi.</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 viivästyttämisestä
- kustannuksia, jotka aiheutuvat henkilö- tai esinevahingosta, tai näihin liittyvistä keskeytys- tai varallisuusvahingoista
- yksinomaan sopimukseen perustuvaa vastuuta
- toisen immateriaalioikeuden loukkaamisesta aiheutunutta vastuuta.

Esimerkkejä kybervakuutuksen korvauspiiristä

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

Vakuutuksen voimassaolo, vakuutusmäärät ja omavastuu

Vakuutus on voimassa vakuutuskauden aikana todettuihin vakuutustapahtumiin. Vakuutuksen pääsääntöinen voimassaoloalue on Eurooppa.

Turvan Kybervakuutuksessa on kolme erillistä vakuutusmäärää. Oma kustannusvakuutuksesta korvattavia vahinkoja varten, oma keskeytysvahingoille ja oma vahingonkorvausvastuuta 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.

Kustannusvakuutuksesta ja vastuuvakuutuksesta korvattavissa vahingoissa on vakuutuskirjaan merkitty omavastuu. Jos korvausta maksetaan molemmista vakuutuksista, vähennetään korvauksen määrästä vain yksi omavastuu. Jos omavastuut ovat erisuuruisia, vähennetään isompi. Joissakin vahingoissa on valittua omavastuuta korkeampi omavastuu, esimerkiksi jos vahinko on aiheutunut siksi, ettei virustorjuntaohjelmaan ole tehty viimeisimpiä päivityksiä. Ehdossa asia on kerrottu kohdassa Korotettu omavastuu.

Keskeytysvakuutuksessa ei ole omavastuuta. Jos keskeytys kestää yli 24 tuntia, eli yli odotusajan, vahinko korvataan koko keskeytysajalta. Jos keskeytymisen 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 myyntikauden aikana. Aikaisempien vuosien vastaavaan ajankohtaan verrattuna keskeytysvakuutuskatte 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.

- Vakuutuksenottajan on nimettävä henkilö, jonka tehtävänä on vastata tietoturvallisuudesta.
- Tietolaitteet on varustettava henkilökohtaisilla käytäjätunnuksilla ja salasanoilla tai sormenjälkitunnisteilla. Salasanojen on oltava vähintään 8 merkkiä pitkiä, niissä on oltava isoja ja pieniä kirjaimia, erikoismerkkejä ja numeroita. Samaa salasanaa ei saa käyttää yrityksen ohjelmissa ja laitteissa kuin työntekijän henkilökohtaisessa käytössä olevissa ohjelmissa ja laitteissa.
- Tietolaitteet on varustettava virustorjuntaohjelmistolla ja palomuurilla, jotka on päivitettävä säännöllisesti.
- Kaikki käytössä olevat ohjelmistot on päivitettävä ohjelmistojen valmistajien suositusten mukaisesti.
- Tiedostot on varmuuskopioitava vähintään viikoittain ja ne on säilytettävä alkuperäisistä tallennuspaikoista erillään siten, etteivät ne vahingoitu samanaikaisesti alkuperäisten tiedostojen kanssa.
- Kadonneesta tietolaitteesta on ilmoitettava tietoturvallisuudesta vastaavalle henkilölle välittömästi ja mikäli laitteessa on tiedostojen poistomahdollisuus etäyhteytenä, tiedot on poistettava välittömästi.

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. Jos tilannetta ei saada korjattua puhelimesta

Jos tietojärjestelmän toimintaa ei saada palautettua puhelimesta annettujen ohjeiden ja asiantuntijan ottaman etäyhteyden avulla, voidaan työtä jatkaa yrityksestä 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 ko 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 Wisdomic Solutions Oy, joka on Suomessa valtakunnallisesti toimiva turva- ja tietotekniikan palvelukonserni. Wisdomic tuottaa ainoana valtakunnallisena yrityksenä Suomessa sertifioitua MSP (Managed Service Provided)-mallin mukaisia IT-palveluja. Lisätietoja www.wisdomic.fi. Ottaessasi meiltä Kybervakuutuksen annat suostumuksesi yrityksesi kybervakuutus-yhteyshenkilön nimen luovuttamiseen Wisdomicille.

F-Secure: Yhtiöllä on kymmenien vuosien kokemus yritysten ja kuluttajien suojaamisesta kyberhyökkäyksiä vastaan. Yhtiön tietoturvaohjelmistot ovat maailman kehittyneimpiä ja ne seuraavat jatkuvasti muuttuvaa toimintaympäristöä. Lisätietoja www.f-secure.com.

Yleisiä asioita

Yleisiä asioita vakuutus sopimuksista, vahingoista, korvauksista ja Turvasta.

Tarkista vakuutus kirjan tiedot ja tutustu vakuutusehtoihin

Vakuutus sopimus perustuu tietoihin, jotka vakuutuksenottajalta on saatu vakuutusta tehtäessä. Vakuutus kirjaan on merkitty tiedot esimerkiksi vakuutus sopimukseen valituista vakuutuksista, vakuutus määristä ja omavastuista sekä tiedot yrityksen toimialasta, liikevaihdesta ja keskeytysvakuutus katteen määrästä. Vakuutus kirjassa 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 internet -sivuilta osoitteesta 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 sopimus lain puitteissa. Jos muutamme vakuutus sopimusta, saat vakuutus kirjan mukana ilmoituksen muutoksista.

Vakuutus päättyy

Vakuutuksenottajana sinulla on oikeus milloin tahansa irtisanoa vakuutus päätymään vakuutus kauden 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 vakuutus kauden aikana vain tietyissä tapauksissa, jotka on mainittu vakuutus sopimus laissa. Syynä on silloin joko vakuutuksenottajan tai vakuutetun vilpillinen menettely, vakuutus yhtiön riskiä oleellisesti lisäävä olosuhteiden muutos tai vakuutuksenottajan laiminlyönti.

Vakuutus kauden lopussa Turva voi aina irtisanoa vakuutuksen hyvän vakuutustavan mukaisesti. Vakuutus maksu peritään vakuutuksen voimassaoloajalta.

Mahdolliset palautuvat vakuutus maksut hyvitetään muiden vakuutus maksujen yhteydessä tai palautetaan sinulle.

Peruuttamisoikeus

Kuluttajasuojalain peruuttamisoikeutta koskevia säännöksiä ei sovelleta vakuutus sopimukseen, vaan niihin sovelletaan vakuutus sopimus lain 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 vakuutus maksuun. 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 maksumuis-

tutuksen. Maksumuistutuksen lähettämisestä perimme muistutus lisän. 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 seurauksesta.

Korvaus vaatimus on tehtävä kymmenen vuoden kuluessa vahingon sattumisesta tai sen seurauksista, vastuuvakuutuksissa kolmen vuoden kuluessa. Jos vaatimusta ei esitetä tässä ajassa, korvauksen hakija menettää oikeutensa korvaukseen. Jos korvauksen hakija antaa vilpillisesti vääriä 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 vakuutus lajien välillä. Lisätietoja ratkaisun perusteista ja muista asiaan vaikuttaneista seikoista voit kysyä suoraan asiaasi käsitelleeltä henkilöltä, jonka yhteystiedot löydät päätöksestä. Oikaisemme päätöksemme, jos se osoittautuu virheelliseksi. Lisätietoja vakuutus sopimukseesi liittyvistä seikoista saat soittamalla asiakas palveluumme.

Jos asia ei yhteydenotostasi huolimatta ole selvinnyt, voit olla yhteydessä Turvan asiakas asiamieheen. 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 Vakuutus lautakunta antavat myös ratkaisusuosituksia riitaasioihin. Lisätietoa www.fine.fi.

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

Vakuutus yhtiöitä valvova viranomainen on Finanssivalvonta. Finanssivalvonnalle voit ilmoittaa vapaamuotoi-

sesti vakuutusyhtiön menettelystä, jos katson sen olevan sääntöjen vastaista tai muutoin moitittavaa. Finanssivalvonnan internetosoite on 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 luottotietorekisteristä. 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 lainsäädännön 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 todenmukaiseksi 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. Vakuutus sopimukseen 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

Alivakuutus: tilanne, jossa omaisuudelle vakuutuskirjaan merkitty vakuutusmäärä on merkittävästi vakuutetun omaisuuden tai etuuden oikeaa arvoa pienempi. Tällöin vakuutus korvaa vain niin suuren osan vahingon määrästä kuin vakuutusmäärä on omaisuuden käyvästä arvosta.

Enimmäiskorvausmäärä on ylin korvausmäärä, jonka vakuutuksenantaja on velvollinen korvaamaan yhtä vakuutustapahtumaa tai tietyllä omaisuudelle samalla kertaa aiheutuneita vahinkoja kohden.

Omapastuu on vakuutuskirjaan tai vakuutusehtoihin merkitty rahamäärä, jonka vakuutuksenottajan on ottanut omalle vastuulleen. Omapastuu 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 vakuutus sopimuksen toinen osapuoli. Ehtotekstissä ja tuoteselosteessa käytetään vakuutuksenantajasta nimitystä Turva.

Vakuutuksenottaja on se, joka on tehnyt Turvan kanssa vakuutus sopimuksen.

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

Vakuutuskirja on asiakirja, jossa määritellään vakuutus sopimuksen yksilöllinen sisältö.

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

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

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

**Hoida yrityksesi vakuutusasiat
helposti osoitteessa turva.fi**

Ota yhteyttä, meiltä saat henkilökohtaista palvelua:

01019 5107

Palvelunumero yritysasiakkaille

01019 5108

Korvausasiat

01019 5111

Ajoneuvovahinkojen hätäpalvelu 24h
Omaisuusvahinkojen hätäpalvelu
iltaisin ja viikonloppuisin

+358 1019 5111

SOS-hätäpalvelu ulkomailla 24h

**Aukioloajat ja lähimmän toimipaikan löydät
turva.fi**



Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva | PL 117, 33101 Tampere
Y-tunnus 0211695-5 | Kotipaikka TAMPERE

 **turva**
Hymyile, olet Turvassa