

Tryg ID – stödförsäkring, inklusive täckning vid näthandel

- del av Power Supportavtal
Försäkringsvillkor 0443-2 | Gäller from 2023.11.01

Grund för avtal

Det är försäkringsbrevet tillsammans med de fullständiga försäkringsvillkoren som utgör försäkringsavtalet. För denna försäkring gäller bestämmelserna i Lagen om Försäkringsavtal (543/1994) samt finsk lag i övrigt.

Försäkringsgivare och tillsyn

Försäkringsgivare är Trygg-Hansa Försäkring filial (i dessa villkor Tryg), SE-106 26 Stockholm, org. nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, CVR nr 24260666, Klausdalsbrovej 601, DK-2750 Ballerup, Danmark.

Tryg Forsikring A/S står under tillsyn av Finanstilsynet i Danmark vad gäller frågor om försäkringsrörelsen och Trygg-Hansa står under tillsyn av Finansinspektionen i Sverige vad gäller försäkringsverksamheten i Sverige.

Mer information

Vill du veta mer om försäkringen, kontakta oss:

Tryg Affinity

E-mail: affinity@tryg.fi

Telefon: 029 003 92 20

1. Om försäkringsavtalet

När du köper ett Power Supportavtal, ingår försäkring för identitetsstöld i priset. Försäkringen är en obligatorisk gruppförsäkring, som gäller för alla kunder som tecknat ett Supportavtal hos Power.

Power administrerar din försäkring och ser till att Tryg omedelbart får information, när Power Supportavtal har ingåtts. Om du har frågor om din försäkring kan du kontakta både Power och Tryg.

2. Vem är försäkringstagare

Försäkringstagare är Power International AS, Postboks 523, 1471 Lørenskog, Norge, som har ingått ett försäkringsavtal med Tryg.

3. Vem försäkringen gäller för

Försäkringen gäller för dig som köpt Supportavtal, samt medlemmarna i ditt hushåll (sammanlagt max 6 personer). Med medlem i ditt hushåll menas make, maka, sambo, registrerad partner, barn, styvbarn, fosterbarn eller annan person som ska vara folkbokförd på samma adress som försäkringstagaren. Med barn jämställs också fosterbarn som är folkbokfört hos sin fosterfamilj.

4. Var försäkringen gäller

Försäkringen gäller oavsett var i världen du befinner sig vid skadetillfället, men skadebehandling och ersättning sker enbart i Norden. Med Norden avses Danmark (utom Grönland och Färöarna), Norge (förutom Svalbard), Sverige och Finland.

5. När försäkringen gäller

Försäkringen gäller under den period som anges i Power Supportavtal (som också är ditt försäkringsbevis). Förutsättningen för försäkringsskyddet är att identitetsstölden avslöjas under försäkringstiden.

6. Hur stor är självrisk

Försäkringen gäller utan självrisk.

7. Vilka skador gäller försäkringen för

7.1 Identitetsstöld

- Med identitetsstöld (ID-stöld) menas olagligt eller obehörigt användande av dina identitetshandlingar för att uppnå ekonomisk vinning av tredje part.
- Identitetsstölden uppstår först vid den tidpunkt då det olagliga eller obehöriga användandet upptäcks.
- Med identitetshandlingar (ID-handlingar) menas vi handlingar som bekräftar din identitet, t.ex. pass, körkort, bankkort, användarnamn/lösenord till internetjänster, elektronisk signatur, Bank-ID, lönespecifikation, utbetalningskort eller annan handling/material, som kan användas för att identifiera dig.

Vid misstanke om ID-stöld

Rådgivning och hjälp vid misstanke om identitetsstöld

Vi hjälper dig med:

- Rådgivning via telefon om hur du på bästa sätt kan undvika en ID-stöld, vad du kan göra för att upptäcka om du misstänker att du har varit utsatt för ID-stöld samt hur du på bästa möjliga sätt kan skydda dig mot det.
- Undersöka och få bekräftat, om du har varit utsatt för en ID-stöld. Detta innebär bland annat, att vi, efter överenskommelse om fullmakt med dig, hjälper med att undersöka, om du har lidit ekonomisk skada som följd av en ID-stöld. Vi kan tex få information från Posten, kreditgivare eller liknande källor.

Om ID-stöld konstaterats

Försiktighetsåtgärder vi vidtar om du har blivit utsatt för identitetsstöld

Vi hjälper dig med:

- Vi sätter snabbast möjligt igång med att begränsa de eventuella följderna. Detta innebär bland annat att vi informerar dig om vilka rättigheter och möjligheter du har att bestrida ogrundade krav.
- Vi ger dig råd om hur du kontaktar kreditupplysningsföretag och begär rättelse av felaktig eller vilseledande betalningsinformation.

- Rådgivning om utfärdande av nya ID-handlingar i samband med att återskapandet av din identitet.
- Vägledning om hur polisanmälan av ID-stölden bör göras.

Försäkringen täcker upp till 30 timmars hjälp och rådgivning per år.

7.2 Nätrakasserier

Vi ger dig rådgivning om hur du på bästa sätt kan ta bort kränkande personligt material från internet, t.ex. bilder/videos, falska profiler samt personlig information. Med nätmobbning menar vi kränkande användande av personligt material såsom privata bilder, videos och profiler på internet.

Vi hjälper dig med:

- Rådgivning om hur du och ditt hushåll på bästa sätt kan undvika att ert personliga material kränks.
- Rådgivning om hur du tar bort oönskade bilder, filmer eller falska profiler från internet.
- Vägledning i hur du kan ta tillbaka dina rättigheter.
- Vägledning i hur du kan gå tillväga för att bli borttagen från olika internetjänster t.ex. sökningar på Google.

Försäkringen täcker upp till 30 timmars hjälp och rådgivning per år.

7.3 Rättshjälp

Täcker kostnader för rättshjälp som är nödvändig och en direkt konsekvens av id-stöld och/eller nätrakasserier.

- Juridisk hjälp av en finsk advokat som du väljer. Advokaten (byrån) måste dock inhämta vårt godkännande först. Den rättshjälp som ges innan advokaten godkänns betalas enligt fakturan men först efter att vi kommit överens om arvudet med advokaten.
- En rättstvist uppstår när fordringsägaren inte återkallar betalningskravet mot dig efter kommunikation med advokat t.ex. om en av parterna har meddelat stämningsansökan eller om det kallat till tvisteförhandling eller skiljeförfarande.

Vi ersätter kostnader för juridiskt bistånd med högst 300.000 € per år.

7.4 Psykologisk hjälp

Täcker kostnader för psykologhjälp, som är nödvändig och direkt konsekvens av id-stöld och/eller nätrakasserier.

Vi ersätter kostnader för psykologisk hjälp med högst 3.000 € per år.

7.5 Förlorad arbetsinkomst

Täcker förlorad arbetsinkomst som beror på ID-stöld och/eller nätrakasserier. Hit hör t.ex. tid som du har förbrukat för att återanskaffa ID-handlingar eller återhämta dig från en cyberhändelse.

Du ska dokumentera att du har förlorat arbetstid eller använt en semesterdag och som visar att du inte har fått kompensation från annat håll.

Vi ersätter dokumenterad förlorad arbetsinkomst upp till 1.500 € per år.

7.6 Annan ekonomisk förlust

Täcker förlust som beror på ID-stöld och/eller nätrakasserier. Det kan t.ex. handla om kostnader för återanskaffning av ID-handlingar, avgifter för betalning med stulna kreditkort, phishing, bankavgifter och liknande, dvs. där gärningsmannen får tillgång till dina kort- eller kontoupplysningar genom falska mejl, falska hemsidor eller falska telefonsamtal.

Förutsätter,

- att förlusten inte ersätts från annat håll eller efterskänks av en fordringsägare,
- att du har överlåtit förhandlingen om kravet med fordringsägaren till oss, pga. att vi inte tar ansvar för krav som du har accepterat utan skriftligt tillstånd från oss.

Vi ersätter dokumenterad ekonomisk förlust upp till 10.000 € per år.

7.7 Förebyggande åtgärder

Vi lämnar ersättning för åtgärder som vi har rekommenderat och som minskar risken att du drabbas av ID-stöld eller nättråkasserier.

Vi ersätter kostnader för förebyggande åtgärder upp till 200 € per år.

7.8 Köp i app

Försäkringen täcker kostnader relaterade till köp av appar (eller köp i appar) om ett barn i ditt hushåll (under 10 år) gör ett köp av misstag eller utan ditt tillstånd via App Store, Google Play, Playstation Store, Microsoft Store eller Steam.

Vi ersätter köp i app upp till 200 € per år.

7.9 SIM-kort

Försäkringen täcker kostnader för otillåten användning av ditt SIM-kort som följd av en stöld av din mobiltelefon eller surfplatta upp till 48 timmar efter stölden.

Vi täcker kostnaderna för otillåten användning av SIM-kort upp till 200 € per år.

7.10 Näthandel

Vid köp för 50 € eller mer lämnas ersättning om du får en annan vara än den beställda, om det saknas varor i den mottagna leveransen eller om varan inte levereras alls;

- (i) produkter köpta online via en EU/EFTA-återförsäljare och levererade till din adress av ett auktoriserat post-/fraktföretag.
- (ii) fjärrköp av varor mellan privatpersoner - för privat bruk - och som sker via en europeisk handelsplattform online som inte lyder under köplagen (eller motsvarande). Du måste ha använt ditt eget bankkonto som betalningskanal, och säljaren måste ha använt, eller skriftligen lovat, att använda en spårbar försändelse.

Vi ersätter högst 4 skador per år, med ett sammanlagt ersättningsbelopp på högst 300 €.

8. Vilka skador gäller försäkringen inte för Försäkringen täcker inte följande:

- a) Skada som är arbets- eller företagsrelaterad, eller ekonomisk förlust utöver ovan nämnda.
- b) Merkostnader för nya ID-handlingar, utöver de som är nämnda tidigare.
- c) ID-stöld som är begången av din närmaste familj t.ex. maka/make, sambo, registrerad partner, barn, föräldrar eller av annan person som du har givit tillstånd till att använda dina ID-handlingar eller som du har givit fullmakt till att agera å dina vägnar.
- d) ID-stöld relaterad till olaglig användning av ditt företagsnamn, eller ID-dokument och/eller digitala signaturer som är arbets- eller affärsrelaterade.
- e) ID-stöld, där det olaga eller obehöriga bruket var eller borde ha upptäckts före försäkringen började gälla.
- f) Rättstvister, som var i gång, före försäkringen började gälla.
- g) Skador som har uppstått som följd av fysisk skada på en produkt såsom datorer och WIFI-routrar.
- h) Skador och förluster, som du har orsakat medvetet (uppsåt).
- i) Indirekta skador eller indirekt förlust (följdskadorna).
- j) Förlust av mjukvara, data och lagrad media så som digitala bilder, bok- och musikfiler.
- k) Skador som uppstått som följd av virusangrepp eller fel i program eller data.
- l) Skador, som omfattas av annan försäkring, garanti- eller serviceavtal.
- m) Kostnader för fysisk assistans såsom IT-stöd på plats i ditt hem.
- n) Kostnader för mjukvara eller hårdvara (såvida dessa inte täcks av skadeförebyggande åtgärder enligt ovan).
- o) Transportkostnader inklusive försändelsekostnader.
- p) Kostnader för data- och telefontrafik i samband med skadeanmälan, fjärrstöd och rådgivning.

9. Undantag och begränsningar

Försäkringen ersätter inte skador som direkt eller indirekt orsakats av följande:

Force majeure

Försäkringen gäller inte skador eller förlust som orsakas av krig, cyberkrigföring, neutralitetskränkning, inbördeskrig, upplöpp eller inbördes oroligheter, uppror eller revolution, strejker, lockouter, myndighetsåtgärder, naturkatastrofer, epidemier, pandemier eller liknande händelser.

Atomskador

Försäkringen gäller inte för skada på egendom eller vid skadeståndsskyldighet, om skadan direkt eller indirekt orsakats av atomkärnprocess.

Terroråd

Försäkringen gäller inte för skada genom cyberterrorism eller spridning av biologiska, kemiska eller nukleära substanser i samband med terroristhandling. Med terrorism avses en handling, inkluderande men ej begränsad till, cyberterrorism, användandet av styrka eller våld och/eller hot om det samma, av person eller grupp (grupper), vare sig någon handlar enskilt eller på någons uppdrag eller i samband med någon organisation (organisationer) eller regering (regeringar), betingande av politiska, religiösa, ideologiska, eller etniska syften eller skäl inkluderande avsikten att påverka regeringar och/eller försätta allmänheten, eller del av allmänheten, i fruktan.

Olaglig handling

När du eller en medlem i ditt hushåll begår sådana olagliga handlingar.

10. Sanktionsbestämmelse

Om Tryg kan komma att exponeras för någon sanktion, förbud eller inskränkning under en resolution från FN eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller föreskrifter från EU, Storbritannien eller USA, gäller inte försäkringen för skada, förmån eller annan ersättning. Tryg har då inget ansvar gentemot den försäkrade, eller tillhandahåller någon form av juridisk hjälp till den försäkrade, eller betalar advokatkostnader, eller tillhandahåller någon form av säkerhet för den försäkrades räkning, i den mån det skulle strida mot sådan lag eller författning.

11. Hur vi ersätter skador**11.1 Kostnader för Trygs samarbetspartners**

Vi betalar våra samarbetspartners för tjänster som omfattas av försäkringen dvs. du ska inte själv betala något för tjänsterna.

11.2 Andra ersättningar

Vi utbetalar kompensation för dokumenterad ekonomisk förlust enligt punkt 7.5-7.10. Du ska dokumentera att du har lidit ekonomisk förlust t.ex. intyg om sjukskrivning och lönespecifikation dvs. dokument som styrker att du inte har fått kompensation för samma ekonomiska förlust från annat håll.

11.3 Dokumentation

På vår begäran måste du skicka oss följande dokument:

- Polisanmälan (eller liknande),
- Brev, mejl och annan kommunikation från fordringsägare,
- Brev, mejl och annan kommunikation från offentliga myndigheter, banker och finansbolag.

11.4 Dubbelförsäkring

Har samma intresse försäkrats mot samma fara hos flera bolag, är varje bolag ansvarigt mot den försäkrade som om det bolaget ensamt hade beviljat försäkring. Du har dock inte rätt till högre ersättning från bolagen än som sammanlagt svarar mot skadan. Överstiger summan av ansvarsbeloppen skadan, fördelas ansvaret mellan bolagen efter förhållandet mellan ansvarsbeloppen.

11.5 Återkrav

I samma utsträckning som Tryg har betalat ersättning för skada, övertar Tryg den försäkrades rätt att kräva ersättning av den som är ansvarig för skadan.

11.6 Fullmakt

Om vi ska handla på dina vägnar krävs det att du ger oss en fullmakt för det ändamålet. Du kan givetvis återkalla din fullmakt när helst du önskar. Fullmaktsblanketten finns längst ned i de här försäkringsvillkoren.

11.7 Reduktion eller bortfall av ersättningen

Ersättningen kan reduceras eller utebli helt, om:

- du har avsiktligt (bedrägligt) dolt information eller medvetet lämnat falsk information som skulle ha varit relevant för behandlingen av ersättningsanspråket.
- du inte har uppfyllt dina skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor.
- du är ansvarig för skada till följd av grov vårdslöshet.

12. Vid skada

Vid skada ska du utan dröjsmål anmäla skadan till Tryg

12.1 Skadeanmälan

I händelse av en cyberincident måste du skicka in en skadeanmälan till vårt skadecenter så snart som möjligt. Vi ber att du har ditt försäkringsbevis i närheten så att du kan ge skadehandläggaren ditt försäkringsnummer.

Web: <https://affinity.tryg.fi>
E-mail: affinity@tryg.fi
Telefon: 029-003 9220

12.2 Skadebegränsning

Du ska, efter förmåga, försöka begränsa skada som redan inträffat eller avvärja skada som kan befaras omedelbart inträffa. Vi kan sätta igång åtgärder med samma ändamål. Om du Uppsåtligen eller genom grov vårdslöshet åsidosätter din möjlighet att begränsa skadan, kan ersättningen minska eller helt utebli.

12.3 Aktivt deltagande

Det är ett krav att du deltar aktivt i åtgärderna att begränsa följderna av en cyberattack mot dig. Det kravet kan du uppfylla genom att följa våra vägledningar och genomföra de åtgärder som vi rekommenderar.

Vi kan inte hjälpa till att skydda dig mot följderna av cyberattacker om du väljer att inte följa våra vägledningar eller om du inte inom rimlig tid genomför av oss rekommenderade åtgärder.

12.4 Dokumentationskyldighet

På vår begäran ska du lämna de handlingar och uppgifter som Tryg anser nödvändiga för att fastställa ersättningens storlek och utbetalning. Tryg är inte skyldig att betala ersättning förrän handlingar och uppgifter finns tillgängliga.

13. Allmänna bestämmelser

13.1 Obligatorisk försäkring

Detta är ett kollektivt obligatoriskt försäkringsavtal mellan Power International AS och Tryg där du är försäkrad. Till skillnad från enskilda försäkringar är denna policy densamma för alla kunder som har köpt Supportavtal hos Power och kan inte utelämnas.

Försäkringens omfattning, inklusive teckningsbelopp, tillämpliga undantag och villkor, avtalas mellan Power International AS och Tryg.

Power International AS för ett register över kunder som har köpt ett Power Supportavtal.

13.2 Premie

Power International AS betalar försäkringspremien till Tryg enligt försäkringsavtalet.

13.3 Försäkringsperiod

Försäkringen gäller under den tid som anges i Supportavtalet.

14. Sammanfattning av integritetspolicy

Dina personuppgifter behandlas i enlighet med gällande personuppgiftslagstiftning, vilken från och med den 25 maj 2018 är Europaparlamentets och rådets förordning, EU, 2016/679. Personuppgifterna som behandlas är t.ex. namn, adress, personnummer och hälsotillstånd. Uppgifterna rör dig som kund men kan även omfatta t.ex. medförsäkrad. Uppgifterna hämtas från dig som kund men kan även erhållas från t.ex. någon av våra samarbetspartners.

Uppgifterna kan också hämtas in eller kompletteras och uppdateras från myndigheters register. Personuppgifterna behandlas för att vi ska kunna fullgöra våra skyldigheter mot dig som kund, såsom utredning av försäkringsärenden samt administrering av ditt försäkringsavtal. Personuppgifterna kan även användas som underlag för analyser, affärsutveckling och statistik. Uppgifter kan för nämnda ändamål komma att lämnas ut till samarbetspartners, inom och utom EU- och EES-området, eller andra bolag inom koncernen. Uppgifterna kan enligt lag behöva lämnas ut till myndigheter. Uppgifterna sparas inte längre än nödvändigt.

Du har rätt att få information om hur dina uppgifter behandlas och att begära ett utdrag av dessa (registerutdrag). Du har även rätt att få felaktiga uppgifter rättade, eller i vissa fall raderade. Du kan också begära att behandlingen begränsas, eller invända mot behandlingen av dina personuppgifter och begära att den information du lämnat vidare till oss flyttas till ett annat företag eller myndighet (dataportabilitet).

Trygg-Hansa Försäkring, org.nr 516403-8662, filial till Tryg Forsikring A/S, Danmark, CVR-nr 24260666 är personuppgiftsansvarig. Om du vill få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas, eller om du vill begära ut de uppgifterna kan du kontakta oss med din begäran. Du kan även meddela oss att dina personuppgifter inte får användas för direktmarknadsföring. Du kan mejla din begäran till dpo@trygghansa.se.

17. Om du inte tycker som vi

Vår målsättning är nöjda kunder och det är värdefullt för oss att få ta del av dina synpunkter, oavsett om du är nöjd eller anser att det finns områden där vi kan bli bättre. Vår förhoppning är att ditt ärende ska kunna klaras upp genom en dialog mellan oss.

I första hand

Om du inte är nöjd med beslutet i ett ärende eller hur ärendet blivit hanterat ber vi dig att mejla: affinity@tryg.fi och ange gärna "klagomål" och ditt skadenummer i ämnesraden. Ärendet kommer då att omprövas av en ansvarig på avdelningen. Vill du hellre skriva ett brev är adressen: Tryg Affinity, Trygg-Hansa Försäkring filial, SE-106 26 Stockholm. För att så snabbt som möjligt kunna hjälpa till med klagomålet, vänligen ange ditt namn, skadenummer samt vad du är missnöjd med. Har du kompletterande information eller underlag som avdelningen inte tagit del av tidigare ber vi dig även att skicka med detta.

I andra hand

Vi rekommenderar att du i första hand följer anvisningarna enligt ovan; det är ofta tillräckligt för att situationen ska klaras upp. Om du inte är nöjd med vårt beslut kan du begära en prövning av ditt ärende genom att vända dig till Klagomålsansvarig. Vi ber dig beskriva vad du anser är fel i beslutet samt ange namn och skadenummer. Du når Klagomålsansvarig genom att mejla till: asiakasiamies.affinity@tryg.fi.

Andra vägar för rådgivning och prövning

Om du efter omprövning fortfarande ha synpunkter på Trygs beslut kan du vända dig till någon av de instanser som nämns nedan för vidare rådgivning och omprövning:

Försäkrings- och finansrådgivningen

Om försäkringstagaren eller ersättningssökanden är missnöjd med Trygs beslut kan denne be om råd och handledning hos Försäkrings- och finansrådgivningen. Det är ett opartiskt organ som har till uppgift att ge konsumenterna råd i försäkrings- och ersättningsärenden.

Kontaktuppgifter:

Adress: Porkalagatan 1,
00180 Helsingfors,
telefon: 09 6850 120,
e-mail: info@fine.fi.

Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden är ett opartiskt och oavhängigt specialistorgan, vars centrala värderingar är rättvisa och lättillgänglighet. Dess medlemmar företräder i lika mån både konsumenter och näringsidkare.

Kontaktuppgifter:

Adress: Tavastvägen 3, PB 306,
00531 Helsingfors,
telefon: 0295053050,
e-mail: krii@oikeus.fi.

Allmän domstol

Om försäkrad är missnöjd med vårt beslut, kan den sökande väcka talan mot Tryg. Talan kan väckas hos tingsrätten på försäkrads hemort i Finland eller på Trygs hemort eller hos tingsrätten på den plats där skadefallet inträffat, om inte annat bestäms enligt Finlands internationella avtal. Talan skall väckas inom tre år från det att parten har fått skriftligt besked om Trygs beslut och om denna tidsfrist. Efter det att tidsfristen löpt ut, kvarstår inte någon rätt att väcka talan.

0443-1

FULLMAKT

Härmed ger jag Tryg (Trygg-Hansa), 106 26 Stockholm, Sverige, org.nr. 516403-8662, fullmakt att inhämta min privata information, behandla förfrågningar från fordringsägare, utföra åtgärder och förhandla för min räkning samt bestrida krav i samband med en ID-stöld som begåtts mot mig. Fullmakten gäller alla förfrågningar till och från fordringsägare, kreditupplysningsföretag, banker och myndigheter, inklusive polis, kommun, län, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata och Statens ämbetsverk på Åland. För att fullmakten ska gälla måste du svara på samtliga frågor nedan och sedan skicka den till Tryg enligt anvisningarna.

IDENTITETSSTÖLD

ID-stölden är anmäld till polisen (datum)	
Polisstation (ort)	
Referensnummer hos polisen	

PERSONUPPGIFTER

Personnummer	
Namn	
Adress	
Postnummer & ort	
Telefonnummer	
E-post	
Datum	

Underskrift	
-------------	--

- Denna fullmakt är tidsbegränsad till ett (1) år från dagens datum.
- Jag kan när som helst återkalla min fullmakt.

FULLSTÄNDIG OCH UNDERAD FULLMAKT MÅSTE SÄNDAS ENLIGT FÖLJANDE

- 1) Fullmakten fylls i, skannas eller fotograferas.
- 2) Den skannade eller fotograferade fullmakten skickas till Tryg per säker e-post: affinity@tryg.fi eller av postas till Trygg-Hansa, Affinity, 106 26 Stockholm, Sverige.