



Yritysturva - Tietoturvakvakuutuksen tuote-esite

Voimassa 1.1.2026 alkaen

Sisältö

Mikä on tietoturvakvakuutus?

Mitä korvaamme tietoturvakvakuutuksesta?

Mitä tietoturvakvakuutuksesta ei korvata?

Fennian ylin korvausvastuu tietoturvakvakuutuksessa

Millaisia suojeleohjeita tietoturvakvakuutukseen liittyy?

Miten toimin, kun tietoturvahinko on sattunut?

Vakuutussopimuksen voimaantulo, muuttaminen ja päättyminen

Korvauksen hakemiseen liittyvät tiedot

Turvaa yrityksesi toiminta tietoturvahinkojen taloudellisilta seurauksilta

Tietojärjestelmiin murtautuminen, kiristysohjelmat, tietovarkaudet ja tietoon liittyvät vastuukysymykset ovat nykyään arkipäivää. Ne voivat aiheuttaa mittavaa vahinkoa organisaation toiminnalle ja sen suhteille asiakkaisiin, toimittajiin ja kumppaneihin. Ongelman selvittämisen ja jälkihoidon aiheuttamien kulujen kattamiseksi sinun kannattaa varautua tietoturvaongelmiin paitsi omilla toimillasi myös tietoturvakvakuutuksellamme. Kun vakuutusturva on kunnossa, voit huoletta keskittyä liiketoimintaasi.

Huom! Yksityiskohtaiset tiedot vakuutuksista rajoituksineen ovat vakuutusehdoissa ja -kirjassa. Tässä esitteessä annamme esimerkkejä vahinkojen korvattavuudesta erilaisissa tilanteissa. Ratkaisemme vahingot kuitenkin aina tapauskohtaisesti.

Mikä on tietoturvakorvaus?

Yritysten toiminta nojautuu yhä enemmän tietojärjestelmiin, ja digitalisaatio nostaa tiedon arvoa sekä tiedon luottamuksellisuuden merkitystä. Samaan aikaan verkkorikollisuudesta on tullut järjestäytyneitä. Siksi tietoturvaongelmiin varautuminen on olennainen osa nykyorganisaatioiden elämää.

Tietoturvariskejä voit hallita teknisesti ja hallinnollisesti, mutta paraskaan suojaus ei ole täydellinen. Verkkorikolliset kehittävät menetelmiään ja luovat uudenlaisia uhkia jatkuvasti. Toisaalta tietoturvahinkoja aiheuttavat myös inhimilliset virheet.

Fennian tietoturvakorvauksella yrityksesi voi varautua kuluihin, jotka aiheutuvat tietoturvapoikkeamasta tai muusta vakuutusehdoissa määritellystä vakuutustapahtumasta vakuutuksenottajan tai vakuutetun tietojärjestelmässä.

Näitä ovat esimerkiksi:

- asiantuntija- ja lakimieskulut
- vahingonkorvausvastuu
- liiketoiminnan keskeytyminen
- kulut tietosuojalainsäädännön ilmoitusveloitteiden täyttämistä.

Vakuutuksesta korvattava vakuutustapahtuma

Tietoturvakorvauksesta korvataan tietoturvapoikkeaman ja muun vakuutusehdoissa määritetyn vakuutustapahtuman aiheuttamia vahinkoja. Huomaa, että vakuutustapahtumien tarkat määritelmät ilmenevät sovellettavasta tietoturvakorvausehdoista.

Vakuutusehdoissa tarkoitettuja tietoturvapoikkeamia ovat vahingonkeho, haittaohjelma, inhimillinen virhe, palvelunestohyökkäys tai tietovarkaus, joka tapahtuu vakuutuksenottajan tai vakuutusehdoissa määritetyn ulkoistetun palvelun toimittajan tietojärjestelmässä tai on suunnattu näitä kohtaan.

Muita tietoturvakorvausehdoissa määritettyjä vakuutustapahtumia ovat:

- **Kyberkiristys:** Kolmannen osapuolen esittämä uskottava uhkaus aiheuttaa vakuutustapahtuma vakuutuksenottajan tai vakuutetun tietojärjestelmässä, ellei hänelle makseta lunnaita tai vaatimus lunnaita, jotta kolmas osapuoli lopettaa aiheuttamansa tietoturvapoikkeaman.
- **Kyberrikos:** Rahasumman anastus vakuutuksenottajalta tai vakuutetulta, kun anastus on suoranainen seuraus kolmannen osapuolen tekemästä luvattomasta sähköisestä siirrosta vakuutuksenottajan tai vakuutetun pankkitililtä tai näiden tietojärjestelmässä olevan tiedon muuttamisesta.
- **Voimassa olevaan oikeuteen perustuva korvausvastuu,** kun korvausvastuun perusteena on kolmannen esittämä korvausvaatimus vakuutuksenottajan tai vakuutetun hallussa olevien luottamuksellisten tietojen tai henkilötietojen vahingoittumisesta, menettämisestä, paljastumisesta tai luvattomasta käsittelystä.
- **Voimassa olevaan oikeuteen perustuva korvausvastuu,** kun kolmas osapuoli esittää korvausvaatimuksen perustuen siihen, että tämän tietojärjestelmissä olevat luottamukselliset tiedot ovat vahingoittuneet, paljastuneet tai varastettu vakuutuksenottajan tai vakuutetun tietojärjestelmään kohdistuneen tietoturvapoikkeaman seurauksena.
- **Voimassa olevaan oikeuteen perustuva korvausvastuu,** joka perustuu kolmannen esittämään korvausvaatimukseen, joka liittyy esimerkiksi kunnianloukkaukseen taikka tekijänoikeuden, tavaramerkin tai toiminimen loukkaukseen perustuen vakuutuksenottajan toimintaan digitaalisessa mediassa. Digitaaliseksi mediaksi luetaan esimerkiksi vakuutuksenottajan tai vakuutetun verkkosivut ja sosiaalisen median kautta jaettavat tekstit, videot ja kuvat.

Vakuutetun tietojärjestelmiä ovat vakuutetun omistamat ja hallinnoimat tietojärjestelmät, tiedot ja ohjelmistot. Ulkoistetun palvelun toimittajan palveluista aiheutuvat vakuutustapahtumat kuuluvat vakuutuksen piiriin, ellei niitä ole rajattu vakuutuksen ulkopuolelle.

Mitä korvaamme tietoturvakorvauksesta?

Korvaamme tietoturvakorvauksesta taloudellisia vahinkoja, jotka ovat aiheutuneet tietoturvapoikkeamasta tai muusta vakuutustapahtumasta.

Vakuutuksen sisällöstä sovitaan aina erikseen vakuutustarjouksen yhteydessä. Huomaa, että vakuutuksen tarkka sisältö ja soveltuvat turvat on aina merkitty vakuutuskirjaan.

Tietoturvapoikkeaman aiheuttamia taloudellisia vahinkoja syntyy esimerkiksi

- vahingon torjumisesta ja rajoittamisesta
- asiantuntijoiden käyttämisestä tietoturvapoikkeamien ja kyberkiristystilanteiden selvittämiseksi
- tietojen ja ohjelmistojen palauttamisesta
- tietosuojalainsäädännön edellyttämistä toimenpiteistä, joita ovat muun muassa ilmoitukset viranomaisille tai yksittäisille henkilöille
- viranomaisselvityksistä ja viranomaisten toimenpiteisiin vastaamisesta
- maineenhallinnan asiantuntijan, kuten viestintätoimiston, käyttämisestä tietoturvapoikkeamasta aiheutuvien mainehaittojen pienentämiseksi
- uusien IT-laitteiden hankkimisesta. Vakuutuksesta korvataan vakuutusehdoissa tarkemmin määritettyjen, aiempaa tasoa vastaavien IT-laitteiden uusimisesta aiheutuvia kustannuksia, mikäli laitteiden uusiminen on kustannuksiltaan edullisempaa kuin olemassa olevien IT-laitteiden puhdistaminen ja uudelleen asentaminen.
- katemenetyksenä tai ylimääräisinä kuluina liiketoiminnan keskeytymisen seurauksena. Näitä kuluja korvataan enintään kolmen kuukauden ajalta, ellei vakuutuskirjaan ole toisin merkitty.

Selvitämme vahingot ja hoidamme mahdollisen oikeudenkäynnin

Kun asiakkaallemme esitetään vahingonkorvausvaatimus, selvitämme aina ensin korvausvastuun. Sen selvittämiseksi neuvottelemme vahinkoa kärsineen kanssa ja tarvittaessa käytämme eri alojen asiantuntijoiden palveluita.

Jos korvausvastuusta tai korvauksen määrästä tulee riitaa, hoidamme myös mahdollisen oikeudenkäynnin, jos kyse on vakuutuksen korvauspiiriin kuuluvasta vahinkotapahtumasta.

▼ Korvauseksimerkki – kiristyshaittaohjelma

Kiristyshaittaohjelma

Asiakkaamme työntekijä avasi sähköpostin kiristyshaittaohjelman sisältävän liitetiedoston. Ohjelma lukitsi kaikki tiedostot, joihin työntekijällä oli käyttöoikeus. Koska työntekijällä oli pääsy myös yrityksen tilausjärjestelmään, siihen ei voinut kirjata tilauksia. Käyttökatkoksen aikana työntekijät hoitivat tilauksia puhelimitse ja joutuivat tekemään ylitöitä.

Fennian ympärivuorokautinen tietoturva-apu 24h -palvelu eristi saastuneen tietokoneen lisävahinkojen estämiseksi, selvitti haittaohjelman tyyppin ja analysoi tilanteen. Asiakkaallemme oli tiedostoista ajantasaiset varmuuskopiot, joiden palauttamisessa tietoturva-apu auttoi. Tilausjärjestelmä saatiin toimintaan kahden vuorokauden kuluessa.

Fennia korvasi asiantuntijoiden käyttämisestä aiheutuneet kulut, yrityksen työntekijöiden ylitöistä aiheutuneet kulut sekä tilausten keskeyttämisestä aiheutuneen katemenetyksen.

Fennian tietoturva-apu 24h -palvelun ansiosta vakuutuksenottajan ei tarvinnut maksaa kiristyshaittaohjelman vaatimia lunnaita. Liiketoiminta saatiin jatkumaan lähes keskeytyksettä.

Huomaa, että Fennia maksaa vakuutuksenottajan puolesta tietoturva-apu 24h -palvelun käytöstä aiheutuvia selvittelykuluja 1 200 euroon saakka. Tämän jälkeen korvattavista kustannuksista vakuutuksenottajalla on vakuutussopimuksen mukainen omavastuu.

Tietovuoto

Asiakkaamme tietojärjestelmään tehtiin tietomurto, jonka seurauksena henkilöasiakkaiden rekisteri joutui verkkorikollisten käsiin. Rekisterissä olivat henkilöiden nimet, henkilötunnukset, osoitteet ja puhelinnumerot.

Fennian ympärivuorokautinen tietoturva-apu 24h -palvelu otti vahinkoilmoituksen vastaan ja ohjasi tapauksen lakimiespalveluun, joka selvitti asiakkaamme lain mukaisen vastuun ja opasti lakisääteisten ilmoitusten tekemisessä. Tietoturva-apu myös tutki tietomurron, analysoi tilanteen ja antoi toimenpidesuosituksen vahinkojen rajoittamiseksi ja tietojärjestelmän palauttamiseksi ennalleen.

Tietovuodosta kärsineet henkilöt vaativat myöhemmin vahingonkorvauksia asiakkaaltamme, ja asia eteni oikeuteen. Fennian kumppanina toimiva asianajotoimisto hoiti oikeusprosessin ja puolusti asiakastamme oikeudessa. Jos oikeus olisi määrännyt asiakkaamme maksamaan vahingonkorvauksia, ne olisi korvattu vakuutusehtoisten mukaisesti.

Huomaa, että Fennia maksaa vakuutuksenottajan puolesta tietoturva-apu 24h -palvelun käytöstä aiheutuvia selvittelykuluja 1 200 euroon saakka. Tämän jälkeen korvattavista kustannuksista vakuutuksenottajalla on vakuutussopimuksen mukainen omavastuu.

Vahingonkorvausvastuu liikekumppanille

Asiakkaamme ylläpiti alihankkijana suuren valmistusyhtiön IT-järjestelmiä. Asiakkaamme tietojärjestelmät olivat yhteydessä valmistusyhtiön järjestelmiin, jotta niitä voitiin hallinnoida etäyhteydellä. Asiakkaamme järjestelmistä levisi haittaohjelma valmistusyhtiön tuotannonohjausjärjestelmien palvelimiin, mikä aiheutti katemenetystä tuotannon keskeytyksestä sekä ylimääräisiä kuluja tilanteen selvittämisestä. Valmistusyhtiö esitti asiakkaallemme 250 000 euron korvausvaatimuksen tapahtumasta.

Selvitimme asiakkaamme lainmukaisen korvausvastuun ja korvasimme valmistusyhtiölle aiheutuneen vahingon.

Mitä tietoturvakorvauksesta ei korvata?

Vakuutuksesta emme korvaa esimerkiksi seuraavia vahinkoja:

- Omaisuusvahinkoa tai vahinkoa, joka syntyy omaisuusvahingon seurauksena. Omaisuusvahingolla tarkoitetaan aineellisen omaisuuden fyysisistä vahingoittamista, menetystä tai tuhoutumista tai sitä, että aineellista omaisuutta ei voi käyttää.
- Sodasta tai kybersodankäynnistä aiheutuneita vahinkoja. Kybersodankäynnillä tarkoitetaan esimerkiksi toimia, joissa vieras valtio tai tämän lukuun, puolesta, ohjauksessa tai toimesta toimiva taho toteuttaa tietojärjestelmien avulla tekoja, joiden tarkoituksena on haitata, estää tai häiritä tietojärjestelmien toimintaa ja/tai manipuloida tai tuhota näiden sisältämää tietoa.
- Sakkoja, sopimussakkoja, palvelutasohyvityksiä tai rangaistusluonteisia maksuja, kuten esimerkiksi tietosuojasakkoja.
- Henkilövahinkoa, kuten vammaa, sairautta tai kuolemaa, emmekä henkilövahinkoon liittyvää haittaa, psyykkistä ahdistusta tai ansiotulojen menetystä. Vakuutuksesta korvataan kuitenkin henkilövahinkoon liittymätön EU:n tietosuoja-asetuksen tarkoittama aineeton vahinko, josta vakuutettu on voimassa olevan oikeuden mukaan korvausvastuussa.

- Vahinkoa, joka aiheutuu vakuutetun liikesalaisuuksien tai immateriaalioikeuksien varkaudesta, loukkauksesta tai paljastumisesta. Immateriaalioikeuksia ovat esimerkiksi patentit, tavaramerkit ja tekijänoikeudet.
- Vahinkoa, joka aiheutuu sähköön, internetin, tietoliikenneyhteyksien tai muun yleishyödyllisen palvelun katkoksesta tai häiriöstä.
- Virtuaalivaluuttojen tai vastaavien menettämisestä aiheutunutta vahinkoa.
- Vahinkoa, joka aiheutuu vakuutetun johtohenkilöiden tai ulkoistetun palveluntuottajan tahallisesta tai törkeän huolimattomasta teosta.
- Vakuutuksesta ei myöskään korvata kustannuksia, jotka aiheutuvat tietojärjestelmien kehityksestä tai tietojen uudelleen luomisesta sen seurauksena, että tietojärjestelmä tai tiedot eivät vakuutustapahtuman seurauksena ole palautettavissa toimintakuntoisiksi.

Fennian ylin korvausvastuu tietoturvakorvauksessa

Vahingoissa, jotka johtuvat samasta tietoturvapoikkeamasta tai muusta tällä vakuutuksella katettavasta vakuutustapahtumasta tai olosuhteesta ja jotka kohdistuvat samaan kalenterivuoteen, on Fennian korvausvastuun ylin määrä vakuutuskirjassa mainitusta vakuutusmäärästä huolimatta kaikista Fennian asiakkailleen myöntämistä tietoturvakorvauksista yhteensä enintään 25 000 000 euroa.

Jos Fennian asiakkaiden yhteenlaskettu tietoturvakorvauksen korvauspiirissä oleva vahingon määrä ylittää 25 000 000 euroa, on vakuutusnottaja, vakuutettu tai muu korvauksensaaja oikeutettu saamaan korvausta tietoturvakorvauksesta enintään vakuutusmäärän tai vahingon määrän (sen mukaan kumpi on pienempi) ja Fennialle esitettyjen korvausvaatimusten yhteissumman välisen suhteen mukaisen osuuden Fennian ylimmän korvausvastuun mukaisesta määrästä. Lisäksi noudatetaan vakuutusehdoissa korvauksen määrää koskevia määräyksiä.

Fennialla on oikeus viivästyttää korvauksen maksua kokonaisvastuunsa määrittämiseksi.

Millaisia suojeleohjeita tietoturvakorvaukseen liittyy?

Tietoturvakorvaukseen liittyy suojeleohjeita, joita noudattamalla voit ehkäistä vahinkojen syntymistä ja rajoittaa niiden laajuutta. Suojeleohjeet ovat osa vakuutussopimusta ja velvoittavat vakuutusnottajaa sekä muuta vakuutettua. Huolehdi, että kaikki toiminnasta vastuussa olevat tuntevat suojeleohjeet ja noudattavat niitä. Jos suojeleohjeita ei ole noudatettu ja tämä on vaikuttanut vahingon syntyyn tai laajuuteen, korvausta voidaan alentaa tai evätä se kokonaan.

Keskeisimmät suojeleohjeet

Liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta tärkeiden tietojen, tiedostojen ja ohjelmistojen varmuuskopiointi on tehtävä vähintään seuraavasti:

- Tiedostojen muuttuneet tiedot on varmuuskopioitava päivittäin.
- Kaikki tiedot on varmuuskopioitava vähintään viikon välein.
- Varmuuskopioitavissa olevat ohjelmistot on varmuuskopioitava ennen tietojärjestelmään asentamista ja aina muutosten yhteydessä.
- Varmuuskopiot, alkuperäistuotteet ja asentamiseen oikeuttavat tunnukset on säilytettävä erillään niin, että ne eivät voi tuhoutua samassa vahingossa tietojärjestelmään asennettujen tiedostojen ja ohjelmiston kanssa.

Tietojärjestelmä on kokonaisuudessaan pidettävä niin ajantasaisena, eheänä, yhteensopivana ja varmistettuna, että

- ohjelmisto- ja tiedostovarmistukset voidaan esinevahingon jälkeen palauttaa korjattuihin tai uusiin laitteistoihin
- koko tietojärjestelmä voidaan palauttaa vahinkohetkeä edeltävään tasoon kohtuullisella työmäärällä.

Saatavilla olevat ohjelmistopäivitykset tulee asentaa todennettavasti ilman aiheutonta viivästystä. Tietojärjestelmien osalta noudatetaan erityisiä aikamääreitä ohjelmistopäivitysten asentamisesta:

- internetiin yhteydessä olevat tietojärjestelmät: 30 päivää.
- sulautetut järjestelmät (embedded systems) ja operatiivinen teknologia (OT): 180 päivää tai ohjelmisto-/laitetoimittajan suositusten mukaisessa aikamääreessä.
- muut tietojärjestelmät: 60 päivää.

Tietojärjestelmissä on oltava riittävä, ammattilaistasoinen kaupallinen haittaohjelmien torjunta- ja poisto-ohjelmisto, jonka on oltava pysyvästi aktivoituna ja jonka pitää päivittyä automaattisesti. Tietojärjestelmän ja tietoverkkojen on oltava suojattu tietoturvapoikkeamilta vahvalla salasanalla sekä palomuurilla. Elinkaaren lopussa olevien tietojärjestelmien osalta tulee varmistaa, että käytössä ovat liiketoiminnan jatkuvuuden turvaamisen kannalta riittävät ja tarpeelliset tietoturvariskiä vähentävät toimenpiteet.

Miten toimin, kun tietoturvahinko on sattunut?

Kun tietoturvahinko sattuu, saat ympäri vuorokauden apua ja palvelua Fennian tietoturva-apu 24h -palvelusta. Palvelu ottaa vastaan vahinkoilmoituksen, selvittää vahingon syyn ja aloittaa tarvittavat toimenpiteet vahingosta toipumiseksi ja lakisääteisten ilmoitusten tekemiseksi.

Soita Fennian tietoturva-apu 24h -palveluun, puh. 010 503 5009 välittömästi, kun saat tiedon

- todetusta tai epäilystä tietoturvapoikkeamasta, kyberkiristyksestä ja/tai kyberrikoksesta, joka voi johtaa korvaukseen tietoturvakorvauksen perusteella
- tietoturvapoikkeamaan liittyvästä korvausvaatimuksesta tai olosuhteista, jotka voivat johtaa korvausvaatimukseen.

Voit soittaa tietoturva-apuun ilman omavastuuta. Fennia maksaa vakuutusnottajan puolesta tietoturva-apu 24h -palvelun käytöstä aiheutuvia selvittelykuluja 1 200 euroon saakka. Tämän jälkeen korvattavista kustannuksista vakuutusnottajalla on vakuutus sopimuksen mukainen omavastuu.

Tietoturva-avun tuottavat Elisa Yritysguru ja kyberturvayritys DNV Cyber (Nixu Oy).

Vakuutus sopimuksen voimaantulo, muuttaminen ja päättymisen

Fennian vastuu alkaa joko vakuutusnottajan kanssa sovittuna päivänä tai, jollei päivästä ole erikseen sovittu, sinä päivänä, kun Fennia tai vakuutusnottaja on antanut hyväksyvän vastauksen toisen osapuolen tarjoukseen. Vakuutus sopimuksen voimaantulon osalta noudatetaan lisäksi yritysturvan yleisten sopimusehtojen määräyksiä.

Voimassaoloaika

Jatkuva vakuutus on voimassa vakuutus kirjaan merkityn vakuutuskauden kerrallaan, jollei jompikumpi sopijapuoli irtisano sopimusta. Vakuutuskauden vakuutuskausi on aina kalenterivuosi.

Sopimusehtojen muuttaminen vakuutuskauden vaihtuessa

Fennialla on oikeus muuttaa vakuutusehtoja, -maksua ja muita sopimusehtoja vakuutusehdoissa ja yritysturvan yleisissä sopimusehdoissa määritellyin perustein. Jos Fennia muuttaa vakuutus sopimusta, lähetämme tehtävistä muutoksista ilmoituksen etukäteen. Muutos tulee voimaan sen vakuutuskauden alusta, joka alkaa kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Irtisanominen

Vakuutusnottajalla on oikeus milloin tahansa sanoa toistaiseksi voimassa oleva vakuutus irti. Irtisanominen on aina tehtävä kirjallisesti. Kuluttaja ja kuluttajaan rinnastuva vakuutusnottaja voi irtisanoa vakuutuskauden milloin tahansa. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden vakuutuskauden irtisanottaessa vakuutusnottajan on Fennian vaatimuksesta noudatettava irtisanomisessa yritysturvan yleisten sopimusehtojen mukaisia määräaikoja. Jos irtisanomis ilmoituksessa ei ole erikseen mainittu haluttua päättymispäivää, vakuutus päättyy irtisanomis ilmoituksen jättö- tai lähetyspäivästä.

Vakuutusehtojen mukaan Fennia voi sanoa jatkuvan vakuutuskauden irti kuukautta ennen vakuutuskauden päättymistä. Vakuutus sopimus laissa, Yritysturvan yleisissä sopimusehdoissa ja muissa vakuutusehdoissa on lisäksi mainittu tilanteita, joissa vakuutus voidaan sanoa irti muulloinkin kuin ennen vakuutuskauden päättymistä.

Vakuutusmaksu

Vakuusturvan laajuuden, vakuutusmäärän ja omavastuun lisäksi vakuutusmaksuun vaikuttavat mm. vakuutuksenottajan ja vakuutettujen toimiala, liikevaihto ja tietoturvan taso.

Maksa vakuutusmaksu viimeistään laskussa mainittuna eräpäivänä. Jos maksu viivästyy, perimme siitä korkolain mukaista viivästyskorkoa. Jos joudumme lähettämään maksumuistutuksen, perimme siitä lain mukaisen muistutusmaksun.

Vakuutuksenhakijan maksuhäiriön vakavuuden mukaan Fennia voi joko olla myöntämättä vapaaehtoista vakuutusta tai edellyttää, että ensimmäisen vakuutuskauden vakuutusmaksu maksetaan etukäteen, ennen kuin vakuutus tulee voimaan.

Korvauksen hakemiseen liittyvät tiedot

Tarkista ajantasaiset toimintaohjeet osoitteesta fennia.fi. Sivuiltamme löydät sujuvimman tavan ilmoittaa vahingosta ja hakea korvausta.


Ilmoita vahingosta Fennialle mahdollisimman pian.


Korvauksenhakijan on annettava Fennialle sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vastuumme selvittämiseksi. Tällaisia asiakirjoja ovat esimerkiksi ne, joiden avulla voidaan todeta, onko vakuutustapahtuma sattunut, kuinka suuri vahinko on ja kenelle korvaus on maksettava.

Korvaushakemus on tehtävä Fennialle vuoden kuluessa siitä, kun korvauksen hakija sai tietää vakuutuksen voimassaolosta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtumasta aiheutuneesta vahinkoseuraamuksesta. Vahingon rajoittamiseksi vakuutustapahtuma tulee kuitenkin välittömästi ilmoittaa Fennian tietoturva-apu 24h -palveluun (ks. kohta Miten toimin, kun tietoturvahinko on sattunut?).

Jos olet tyytymätön Fennian päätökseen

Korvauspäätökseen tai muuhun vakuutusyhtiön antamaan päätökseen tyytymätön voi kolmen vuoden kuluessa korvauspäätöksen tiedoksisaannista panna vireille kanteen vakuutusyhtiön kotipaikan, oman kotipaikkansa tai vakituisen asuinpaikkansa tai vahinkopaikan käräjäoikeudessa. Päätöksestä voi valittaa myös korvauspäätöksessä ilmoittamaamme puolueettomaan ja maksuttomaan lautakuntaan.

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta antaa maksutta riippumattomia neuvoja ja opastusta asiakkaille. FINE ja sen yhteydessä toimiva Vakuutuslautakunta antavat myös ratkaisusuosituksia riita-asioihin (www.fine.fi .

Kuluttaja voi pyytää erimielisyyksissä neuvoa kuluttajariitalautakunnalta (www.kuluttajariita.fi .

Henkilötietojen käsittely

Käsitlemme Fenniassa asiakkaidemme henkilötietoja tietosuoja- ja vakuutuslainsäädännön mukaisesti. Huolehdimme aina asiakkaidemme yksityisyyden suojasta henkilötietojen käsittelyssä.

Voit lukea lisää henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojaoikeuksien käyttämisestä Fenniassa tietosuojaselosteeltamme osoitteessa www.fennia.fi/tietosuoja-ja-kayttoehdot.

Tallennamme puheluita

Nauhoitamme ja tallennamme asiakaspalvelumme puheluita asiakastapahtuman varmentamiseksi, vastuumme selvittämiseksi sekä palveluidemme kehittämiseksi.

Puheluiden hinnat

Soitto 010 5 -alkuisiin ja 010 19 -alkuisiin palvelunumeroihimme maksaa kotimaan verkosta paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta oman operaattorin perimän matkapuhelumaksun verran.

Vakuutusyhtiön toimilupa, sovellettava lainsäädäntö ja valvontaviranomaiset

Vakuutuksenantajana toimii Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia.

Fennia-konsernin yhtiöt **Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia** ja **Vakuutusosakeyhtiö Henki-Fennia** ovat saaneet toimilupansa Suomessa ja soveltavat toiminnassaan Suomen voimassa olevaa oikeutta.

Yhtiöiden kotipaikka on Helsinki ja sopimuskielet ovat suomi ja ruotsi.

Valvontaviranomainen

Finanssivalvonta

Puhelin +358 9 183 51

kirjaamo@finanssivalvonta.fi

www.finanssivalvonta.fi

Julkiset rekisterit, joihin Fennia-konsernin yhtiöt on merkitty:

kaupparekisteri, verohallinto, ennakkoperintärekisteri, arvonlisäverovelvollisten rekisteri, vakuutusmaksuverovelvollisten rekisteri ja työnantajarekisteri.

Tarjoamisen tai myynnin perusteella annettavat vastikkeet

Fennian asiakaspalvelu- ja myyntihenkilöstö tai Fennian asiamiehet eivät anna vakuutusten tarjoamista koskevassa lainsäädännössä tarkoitettuja henkilökohtaisia suosituksia tarjoamistaan vakuutuksista.

Fennian myyntihenkilöstön palkkaus perustuu osittain myytyjen vakuutusten määrään ja maksettuihin vakuutusmaksuihin.

Fennian vakuutusedustaja saa vakuutuksen myynnistä palkkiota, jonka määrä perustuu myytyjen vakuutusten kappalemäärään sekä joissakin tapauksissa sovitun aikavälin tavoitteiden ylittymiseen.

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, Helsinki

Postiosoite: 00017 FENNIA, Y-tunnus 0196826-7

Pääkonttorin käyntiosoite: Kyllikinportti 2, 00240 Helsinki

www.fennia.fi