

# DNA Digiturva

Nätbedrägeriförsäkring för DNAs kunder

Gäller fr o m 1.4.2025

## Innehållsförteckning

1. Parter – Vem har rättigheter och skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor? .....	1
2. Försäkringsperiod och försäkringsbrev .....	2
3. Vad omfattas av försäkringen? .....	2
3.1 Rådgivning .....	2
3.1.1 Begränsningar relaterade till rådgivning.....	4
3.2 Tvist.....	5
3.3 Självrisk vid tvist.....	5
3.4 Ersättning för ekonomisk förlust .....	5
4. Hur använder du försäkringen? .....	6
5. Dina skyldigheter.....	6
6. HELPs rättigheter och skyldigheter .....	7
7. Information om behandling av personuppgifter – digital kommunikation .....	8
8. Om vi inte skulle komma överens .....	8
8.1 Överprövning .....	8
8.2 Sökande av ändring i försäkringsbolagets beslut .....	8
9. Definitioner.....	8

## 1. Parter – Vem har rättigheter och skyldigheter enligt dessa försäkringsvillkor?

Försäkringstagaren DNA Abp (DNA) och försäkringsgivaren HELP Forsikring AS genom HELP Forsikring AS Filial i Finland (HELP) har ingått ett gruppförsäkringsavtal till förmån för kunder hos DNA. Försäkringen är en gruppförsäkring enligt lagen om försäkringsavtal (543/1994) och gruppförsäkringen omfattar dessa försäkringsvillkor.

Försäkringen omfattar endast privatpersoner som har en prenumeration på DNA Digiturva. Juridiska personer omfattas inte av försäkringen.

Option A (singel): Försäkrade är varje enskild DNAs kund som har en ikraftvarande DNA Digiturva prenumeration på 1–2 enheter. I det följande benämner vi DNAs kund som prenumererar på DNA Digiturva -tjänsten som du/dig.

Option B (hushåll): Försäkrade är varje DNAs kund som har en ikraftvarande DNA Digiturva prenumeration på 10–25 enheter. Försäkringen omfattar även personer i ditt hushåll (se punkt 9. Definitioner nedan). I det följande benämner vi DNAs kund som prenumererar på DNA Digiturva -tjänsten samt personer i ditt hushåll som du/dig.

Försäkringen ingår som en del av DNA Digiturva-tjänsten. När DNA Digiturva prenumerationen börjar har du rätt till förmånerna under gruppförsäkringen, under förutsättning att de häri beskrivna villkoren uppfyllts och instruktionerna följts. Försäkringen är en obligatorisk del av DNA Digiturva-tjänsten och

du har inte möjlighet att säga upp försäkringen. Dock upphör försäkringen att gälla när prenumerationen på DNA Digiturva löper ut för din del.

Dessa försäkringsvillkor som gäller gruppförsäkringen kan ändras genom avtal mellan DNA och HELP. Ändring eller hävning av gruppförsäkringen kan göras utan de försäkrades samtycke.

## 2. Försäkringsperiod och försäkringsbrev

Försäkringsperioden för gruppförsäkringen är 12 månader. Gruppförsäkringsavtalet förnyas därefter automatiskt. Du har rättigheter i enlighet med villkoren i gruppförsäkringsavtalet, och försäkringsperioden kan därför bli kortare än 12 månader i de fall DNA Digiturva prenumerationen börjar under försäkringsperioden. HELP har rätt att ändra försäkringsvillkoren vid försäkringsperiodens utgång. Det står DNA fritt att säga upp eller förnya försäkringen.

HELP är skyldiga enligt 11 kap. 76-77 § i lagen om försäkringsavtal att ge dig information om gruppförsäkringen under försäkringstiden och information vid gruppförsäkringens upphörande. HELP för inte en förteckning över de försäkrade som omfattas av gruppförsäkringen och DNA ansvarar därmed för kommunikation av försäkringsmeddelanden till de försäkrade.

Försäkringen upphör automatiskt när DNA Digiturva prenumerationen löper ut. Vidare kommer försäkringen att upphöra när gruppförsäkringsavtalet mellan DNA och HELP upphör. Försäkringen upphör då en månad efter uppsägningen för samtliga som prenumererat på DNA Digiturva -tjänsten, om inget annat avtalas mellan HELP och DNA, [jfr FAL 11 kap 77 §.]

## 3. Vad omfattas av försäkringen?

Försäkringen omfattar rätt till juridisk rådgivning när du misstänker eller har blivit utsatt för Identitetsstöld, Nätkränkning, Obehörig transaktion med betalningsinstrument, Bedrägeri eller har behov av juridisk hjälp i samband med ett konsumentköp, såsom det definierats i punkt 9. HELP ger dig hjälp med förebyggande åtgärder och rättsskydd om Identitetsstöld, Nätkränkning, Obehörig transaktion med betalningsinstrument, Bedrägeri eller behov av juridisk hjälp i samband med konsumentköp inträffar, se punkt 3.1 och 3.2. Försäkringen omfattar ditt behov av nödvändigt juristbistånd, såvitt behovet som juristbiståndet ska täcka uppstod under den tiden din försäkring har varit i kraft.

Vidare omfattar försäkringen ersättning för inkomstförlust, behov av psykologhjälp samt ekonomisk förlust som en följd av Identitetsstöld och Nätkränkning samt utbetalning för det fall en vara inte levereras då konsumentköp av nya varor skett via distansköp. Psykologhjälp beviljas också i ärenden relaterade till Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument och Bedrägeri. Beloppsgränser och övriga villkor för ersättning regleras närmare i punkt 3.4.

Om det föreligger flera skadelidande som en följd av samma handling/kränkning och de skadelidande har lika – eller väsentligen likartade – intressen, kan HELP uppställa krav på att de skadelidande anlitar samma jurist/advokat. Om det föreligger flera parter på endera sida är HELPs ansvar begränsat till ett försäkringsbelopp. Begränsningen gäller även om flera försäkringsbolag täcker skadan. Om flera försäkringsgivare är ansvariga för samma skada och de sammanräknade ansvarsbeloppen överstiger den ersättning som tillkommer den försäkrade, skall ansvaret fördelas mellan försäkringsgivarna i förhållande till deras ansvarsbelopp.

Försäkringen omfattar endast ärenden som regleras av finsk, svensk, norsk eller dansk rätt och som prövas av finsk, svensk, norsk eller dansk domstol.

### 3.1 Rådgivning

Du har rätt till upp till sammanlagt 30 timmars juridisk rådgivning per kalenderår knutet till följande punkter:

Identitetsstöld, avgränsat till:

Före skada:

- Generella och specifika råd knutet till hur Identitetsstöld sker och vad man kan göra för att förhindra den.
- Generella och specifika råd kring hur du ska agera när misstanke om Identitetsstöld föreligger eller om en handling du själv företagit har bidragit till eventuell Identitetsstöld.

Efter skada:

- Begränsa omfattningen/skadan av Identitetsstölden och förebygga ekonomisk förlust till följd av skadan.
- Utredda ekonomiska konsekvenser till följd av Identitetsstölden och omfattningen av dessa.
- Bedöma och vidta åtgärder för att förhindra ytterligare skada och hjälpa till att få ersättning för förlust, inklusive inhämtande av kontoutdrag, ställa frågor och rapportera felaktigheter i bankredovisningar, bestrida felaktiga fordringar och hjälpa till att få bort felaktiga anmärkningar hos nationella kreditinstitut.

#### Nätkränkning, avgränsat till:

Före skada:

- Förebyggande av kränkning på nätet genom råd om regler om personuppgifter knutna till användning av sociala medier.
- Generella och specifika råd knutet till hur kränkande nätpubliceringar sker och vad man kan göra för att förhindra dem.
- Generella och specifika råd om hur du ska agera om misstanke om Nätkränkning föreligger eller om en handling du själv företagit bidragit till eventuell Nätkränkning.

Efter skada:

- Polisanmälan av lagstridig publicering på internet.
- Juridiskt bistånd vid borttagande av publicerat material om det kan ske genom kontakt med den part som lagt ut informationen eller webbplatsen där publiceringen har skett eller genom hantering av ärendet i ordinära tvistlösningsorgan.
- Juridiskt bistånd vid kontakter med polismyndighet.
- Juridiskt bistånd att bedöma rättslig grund för att framställa krav på ersättning för ekonomisk förlust som en direkt följd av skadan samt ekonomisk ersättning för kränkning som uppstått som en direkt följd av skadan.
- Dialog och förhandling med aktuell webbplats vid missbruk av personuppgifter.

#### Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument (debet- och kreditkort), avgränsat till:

Före skada:

- Information kring hur Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument (debet- eller kreditkort) sker, och vad man kan göra för att minska risken för missbruk.
- Generella och specifika råd om hur du ska agera vid misstanke om att du utsatts för Obehörig transaktion med betalningsinstrument eller om en handling du själv företagit bidragit till eventuell obehörig transaktion.

Efter skada skett bistår HELP vid ärenden mot betaltjänstleverantör i enlighet med betaltjänstlagen:

- Begränsa skadans omfattning och förebygga ekonomisk förlust som följd av skadan.
- Fastställa om ekonomiska oegentligheter ägt rum samt omfattningen av dessa.
- Rådge och bistå i de fall betaltjänstleverantör inte har återbetalat eller återställt kontot till den ställning som betaltjänstanvändaren enligt betaltjänstlagen skulle ha rätt till om den Obehöriga transaktionen med betalningsinstrument inte hade genomförts. Detta innefattar även de tillfällen då betaltjänstleverantören endast delvis återställt kontot.
- Bistå med anmälan av kontohavarens betaltjänstleverantör till Konsumenttvistenämnden
- I de fall Konsumenttvistenämnden lämnar ett positivt beslut, bistå dig i kontakter med betaltjänstleverantören för att beslutet ska efterföljas.
- Företräda dig i ärendet genom att väcka talan vid allmän domstol i fall av att betaltjänstleverantören inte efterföljer Konsumenttvistenämndens beslut.

#### Bedrägeri knutet till person- eller kortuppgifter

Försäkringen omfattar Bedrägeri, begränsat till tillfällena då du blivit förledd till att utge person- eller kortuppgifter (inkl. exempelvis nätbankskoder) som kan användas till ekonomisk vinning för den som mottog uppgifterna genom till exempel:

- Smishing
- Phishing
- Spoofing
- Vishing

Före skada:

- Generella och specifika råd knutet till hur Bedrägeri sker och vad man kan göra för att förhindra det.
- Generella och specifika råd om hur du ska agera vid misstanke om att du blivit utsatt för Bedrägeri eller om en handling du själv företagit bidragit till eventuellt Bedrägeri.

Efter skada:

- Begränsa skadans omfattning och förebygga ekonomisk förlust som följd av skadan.
- Fastställa om ekonomiska oegentligheter ägt rum samt omfattningen av dessa.
- Bedöma och vidta åtgärder för att förhindra ytterligare skada och hjälpa till att få ersättning för förlust, inklusive inhämtande av kontoutdrag, ställa frågor om och rapportera felaktigheter i bankredovisningar, bestrida felaktiga fordringar och hjälpa till att få bort felaktiga anmärkningar hos nationella kreditinstitut.
- Bistå med anmälan till Konsumenttvistenämnden, och för det fall motparten inte efterföljer Konsumenttvistenämndens beslut företräda dig i ärendet genom att väcka talan vid domstol.
- Väcka talan vid allmän domstol i de fall anmälan till Konsumenttvistenämnden inte är möjligt.
- Juridiskt bistånd vid kontakter med polismyndighet.
- Juridiskt bistånd att bedöma rättslig grund för att framställa krav på ersättning för ekonomisk förlust som en direkt följd av skadan samt framställa krav gentemot den skadevällande i de fall rättslig grund för detta föreligger.

#### Konsumentköp, avgränsat till:

Före skada:

- Rådgivning före köpet ingås.

Efter skada:

- Juridiskt bistånd vid köp av nya varor från näringsidkare via distansavtal, reklamationer avseende köpet, dröjsmål med leverans och fel i varan.
- Ovannämnda gäller förutsatt att köpeavtalet ingåtts under tiden du omfattats av försäkringsavtalet samt att tvistesumman överstiger 300 euro.

#### **3.1.1 Begränsningar relaterade till rådgivning**

- Köp av begagnade varor.
- Köp av bil, båt, MC, husvagn och andra fordon.
- Auktionsköp.
- Köp av tjänster.
- Köprättsliga krav mot annan kreditgivare än säljaren, jfr 7 kap. 39 § i konsumentskyddslagen.
- Krav mot annan än betaltjänstleverantör vid Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument.
- Krav på ekonomisk förlust som uppstått i närings- eller yrkesverksamhet. Du omfattas i egenskap av privatperson och handlingen/kränkningen ska vara knuten till dig i egenskap av privatperson.
- Kränkning/handling mot dig som deltagare i eller medlem i grupp (politisk, religiös eller annan inriktning) omfattas inte.
- Krav på kränkingsersättning knutet till näringsverksamhet.
- Obehörig transaktion med företagsbankkort.
- Tekniskt bistånd för inhämtande av dokumentation och borttagning av innehåll från nätet.
- Straffrättsliga ärenden. Den straffrättsliga processen.

- Upphovsrätt för foton publicerade online. Denna begränsning gäller inte upphovsrätt till dina personliga fotografier som du inte har avstått från upphovsrätten för, och situationer där du har blivit fotograferad utan ditt medgivande.
- Immaterialrättsliga ärenden som inte utgör upphovsrätt.
- Tvister mot HELP eller DNA eller rådgivning i ärenden där det föreligger intresse-motsättningar mellan dig och HELP eller DNA.
- Ärenden som är knutna till skador till följd av radioaktivitet, kemiska katastrofer eller naturkatastrofer, strejk/lock-out, terrorhandling, krig, revolution/uppror eller motsvarande force majeurehändelser.

### 3.2 Tvist

Juristbistånd för tvister nämnda i punkt 3.1 ges intill dess ärendet är löst genom förlikning eller har behandlats i ordinarie tvistlösningsorgan/domstol.

Vid tvist omfattas upp till 300 000 euro per försäkringstillfälle enligt punkt 3.1 och för maximalt 2 tvister per kalenderår. Se bestämmelser i punkt 6, HELPs rättigheter och skyldigheter, angående vilka kostnader som omfattas inom maxgränsen.

Tvist anses ha uppkommit då en part helt eller delvis har motsatt sig ett framställt krav, eller när en part avstår från att ta ställning till kravet inom rimlig tid.

### 3.3 Självrisk vid tvist

För juristbistånd vid tvist avseende konsumentköp utgår en självrisk om 50 euro. För övriga rättsområden utgår ingen självrisk.

### 3.4 Ersättning för ekonomisk förlust

#### Identitetsstöld och Nätkränkning

Utöver rättshjälp enligt punkt 3.1 och 3.2 har du rätt till ekonomisk ersättning enligt nedan vid Identitetsstöld och Nätkränkning (gäller inte vid Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument och Bedrägeri):

- |                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| • Inkomstförlust, upp till          | 1 500 euro  |
| • Annan ekonomisk förlust, upp till | 30 000 euro |
| • Psykologhjälp, upp till           | 3 000 euro  |

Psykologhjälp beviljas dock också i ärenden relaterade till Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument och Bedrägeri.

Försäkringen omfattar endast ekonomisk förlust där du lidit skada i egenskap av privatperson och inte i egenskap av näringsidkare.

Ersättning för förlust inom ramen för försäkringens maxbelopp betalas ut om följande villkor är uppfyllda:

- Det föreligger en skada till följd av en Identitetsstöld eller Nätkränkning enligt definitionen i punkt 9.
- Det kan dokumenteras att den ekonomiska förlusten är en direkt följd av skadan du blivit utsatt för, samt
- Den vållande parten antingen har insett eller borde ha insett att Identitetsstölden eller Nätkränkningen kunde medföra dig skada och en ekonomisk förlust. Villkoret är uppfyllt om den kränkande informationen är publicerad eller delad av oaktsamhet, men ändå har medfört en ekonomisk förlust för dig.

Ersättning betalas ut efter att storleken på den ekonomiska förlusten fastställts genom exempelvis underlag från arbetsgivare, lönespecifikation, kostnad för psykolog/terapeut eller annan relevant dokumentation.

#### Konsumentköp

Försäkringen omfattar ekonomisk ersättning avseende konsumentköp av nya varor från näringsidkare

via distansavtal där varan inte levererats inom 90 dagar, begränsat till:

- Ekonomisk förlust, köpesumma mellan 50 och 1000 euro.

Försäkringen omfattar konsumentköp av nya varor från näringsidkare via distansavtal i alla länder (avser endast ekonomisk ersättning). Ersättning för förlust inom ovanstående beloppsgränser utbetalas om alla följande villkor är uppfyllda:

- Du gjort ett köp i enlighet med definitionen av konsumentköp i punkt 3.1.
- En ekonomisk förlust kan dokumenteras.
- Du kan dokumentera att varan inte levererats inom loppet av 90 dagar.
- Du kan dokumentera att i vart fall två påminnelser skett till försäljaren eller leverantören.

Du har rätt till ersättning enligt ovan två gånger per kalenderår.

För det fall varan levereras efter det att utbetalning skett ska du omedelbart kontakta HELP. Den utbetalda ersättningen skall därmed återbetalas till HELP inom tre månader.

#### Generella villkor för ersättning

Du är skyldig att förebygga och begränsa skadan och den ekonomiska förlusten. För att ersättning för skadan ska utgå ska skadan ha uppkommit under försäkringsperioden. Vid konsumentköp skall köpeavtalet ha ingåtts under försäkringsperioden. Alla skador som orsakats av samma händelse räknas som ett (1) skadetillfälle och anses ha uppkommit vid den tidpunkt då den första skadan konstaterades.

HELP har rätt att inkludera utbetalda belopp för ekonomisk förlust i eventuella skadeståndsanspråk som framförs till motpart för din räkning. Har HELP utbetalt försäkringsersättning till dig äger HELP rätt att ur eventuellt utdömt skadestånd från motpart erhålla motsvarande belopp.

HELP täcker endast ekonomisk förlust i fall där denna inte ersätts av din arbetsgivare, Försäkringskassan, bank, försäkringsbolag, kortutgivare eller andra aktörer som syftar till att skydda dig mot ekonomisk förlust och/eller Bedrägeri.

De belopp som kontohavaren själv svarar för enligt 62 § i betaltjänstlagen svarar du för, exempelvis om du har överlåtit betalningsinstrumentet till någon som inte är behörig att använda det.

## **4. Hur använder du försäkringen?**

I de fall du önskar juridisk rådgivning eller upptäckt att du blivit utsatt för Identitetsstöld, Nätkränkning, Obehörig transaktion med betalningsinstrument, Bedrägeri eller har behov av juridisk rådgivning i samband med ett konsumentköp ska du snarast möjligt ta kontakt med HELP.

E-post [info@help.fi](mailto:info@help.fi)  
Telefon 029 0020 991

Om du inte anmäler skada till HELP inom ett år efter det att du fått kännedom om gruppörsäkringen, försäkringsfallet och den skada som föranletts av försäkringsfallet och i varje fall inom tio (10) år efter du fick kunskap om Identitetsstölden, Nätkränkningen, den Obehöriga transaktionen, Bedrägeriet eller fel i samband med ingånget konsumentköp, har du inte rätt till juridiskt bistånd. Om du anmält skadan inom den tid som anges här har du dock alltid tre (3) år på dig att väcka talan, räknat från den dag HELP meddelat slutligt beslut i frågan.

## **5. Dina skyldigheter**

Du ska snarast möjligt polisanmäla Identitetsstölden, Nätkränkningen, den Obehöriga transaktionen med betalningsinstrument eller Bedrägeriet. Anmälan och bekräftelse på mottagen anmälan ska därefter sändas till HELP. Alternativt kan du kontakta HELP för att få juristbistånd med polisanmälan.

Du som har rätt att använda ett debet- eller kreditkort ska använda det i enlighet med kortutgivarens villkor, och ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda din personliga kod och andra säkerhetsanordningar i enlighet med tillämplig lagstiftning och kortutgivarens villkor så snart kortet mottagits. Vid vetskap om att kortet kommit bort, stulits eller obehörigen använts ska du omedelbart anmäla detta till bank och kortutgivaren.

De belopp som kontohavaren själv svarar för enligt 62 § i betaltjänstlagen svarar du för.

Du är skyldig att uppträda lojalt och samarbetsvilligt gentemot HELP. Det innebär att alla dokument som du har tillgång till, och som kan ha betydelse för ärendet, utan dröjsmål ska tillhandahållas HELP. Du ska tillhandahålla HELP alla handlingar som har, eller kan ha, betydelse för ärendet samt omfattningen av försäkringen samt besvara alla frågor från HELP sanningsenligt och efter bästa förmåga. Du ska omgående och på eget initiativ lämna upplysningar om alla detaljer och förhållanden som kan ha betydelse för ärendet.

Du ansvarar, eventuellt med hjälp av HELPs jurister, för att anmäla till aktuell aktör/kortutgivare/företag/webbplats så snart du upptäckt att personuppgifter såsom kort- och kreditkortsnummer inte längre är säkra.

För det fall du underlåter att besvara frågor från juristen eller på annat sätt inte uppfyller dina förpliktelser i förhållande till dessa försäkringsvillkor kan rätten till juristhjälp enligt denna försäkring reduceras eller bortfalla helt.

## 6. HELPs rättigheter och skyldigheter

HELP ska tillvarata dina rättigheter och bistå i behandlingen av alla krav som uppstått som en följd av Identitetsstölden, Nätkränkningen, den Obehöriga transaktionen med betalningsinstrument, Bedrägeriet eller konsumentköpet.

HELP avgör när och vilka åtgärder som ska vidtas i ett ärende inklusive, men inte begränsat till, beslut om huruvida ett ärende ska föras vidare till domstol. Det är också HELP som avgör om och när handläggningen av ett ärende ska avslutas. Ett sådant beslut kan fattas när HELP anser att följderna av Identitetsstölden, Nätkränkningen, den Obehöriga transaktionen med betalningsinstrument, Bedrägeriet eller konsumentköpet har begränsats i rimlig grad.

När ett ärende har registrerats hos HELP kontaktas du av en jurist som är specialiserad på det aktuella rättsområdet och som kommer att svara för handläggningen av ärendet.

Om du vill anlita en jurist eller advokat utanför HELP, i ett tvistigt ärende, ska du meddela HELP detta snarast, om möjligt i samband med att skadeanmälan görs. Kostnader för jurist som utsetts av dig utgår endast efter uttrycklig ansökan och noggrann avvägning av HELP. Kostnader som uppkommit före ansökan omfattas inte. Det står HELP fritt att anlita extern jurist eller advokat.

HELP står inte för juristkostnader som överstiger det belopp som fastställts av domstol i dom eller beslut.

Det är en förutsättning för täckning av kostnader för externt ombud att HELP senast tre (3) månader efter uppdragets avslutande har mottagit en specificerad tidrapport och uppgift över eventuella övriga kostnader knutna till uppdraget. I de fall ett externt ombud har representerat dig i domstol ska tidrapport och uppgift om eventuella övriga kostnader inkomma till HELP senast tre (3) månader efter det att domstolens beslut vunnit laga kraft.

Inom maxgränsen för rättsskydd upp till 300 000 euro, se punkt 3.2, omfattas skäliga och nödvändiga rättegångskostnader efter den timkostnadsnorm som fastställts statsrådets förordning om grunderna för arvoden vid allmän rättshjälp (2008/290). Kostnader som uppkommer innan ansökan om rättsskydd skett omfattas inte.

Handläggs ärendet av HELPs jurister, eller av annan jurist/advokat som utsetts av HELP, täcks dessutom motpartens rättegångskostnader, i de fall det fastställts av domstol i dom eller beslut att du ska ersätta kostnaden under förutsättning att den totala kostnaden inte överstiger 300 000 euro per försäkringstillfälle.



Försäkringen omfattar inte kostnader som uppstått utan HELPs föregående samtycke. HELP har rätt att hålla motparten ansvarig för rättegångskostnader. Sådan ersättning tillfaller HELP och HELP kan begära att ersättning för rättegångskostnader betalas direkt från motparten till HELP.

Försäkringen omfattar inte kostnader som uppstår på grund av byte av jurist eller advokat.

## 7. Information om behandling av personuppgifter – digital kommunikation

Alla uppgifter som HELP mottar i samband med sitt uppdrag behandlas med sekretess. I övrigt hänvisas till HELPs integritetspolicy, [www.help.fi/integritet](http://www.help.fi/integritet). Inom ramen för ärende-handläggningen finns behov att kommunicera vissa av de upplysningar som lämnas till HELP till utomstående, till exempel vid användande av sakkunniga och vid annan nödvändig kommunikation för att tillvarata dina intressen. HELP utgår från att de har tillåtelse att lämna nämnda upplysningar. Om inte annat avtalats har HELP rätt att upplysa om ett potentiellt eller redan existerande klientförhållande i samband med intressekonflikter. Du samtycker till att DNA och HELP kan utbyta uppgifter som är nödvändiga för att administrera försäkringsavtalen.

Genom att börja DNA Digiturva prenumerationen samtycker du till att vår kommunikation gällande försäkringen kan ske elektroniskt.

## 8. Om vi inte skulle komma överens

### 8.1 Överprövning

Kontakta först den jurist som handlagt ärendet. Om klagomålet kvarstår därefter kontaktar du HELPs klagomålsansvariga,

E-post [info@help.fi](mailto:info@help.fi)

Om du inte vill acceptera att HELP fattar ett beslut om att avsluta ett ärende eller om att inte föra ett krav vidare, kan du söka ändring i försäkringsbolagets beslut enligt 8.2.

### 8.2 Sökande av ändring i försäkringsbolagets beslut

Du kan också lägga fram ärendet för Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE) eller Konsumenttvistenämnden, eller väcka talan i allmän domstol.

Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE), Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors  
Telefon 09-6850 120  
Web [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Konsumenttvistenämnden, PB 306, 00531 Helsingfors  
Telefon 029 566 5200  
Web [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

Talan kan väckas vid tingsrätten på din hemort i Finland, på försäkringsbolagets hemort, eller vid tingsrätten i Helsingfors, Västra Nyland eller Egentliga Finland, såvida inte annat följer av normer gällande internationellt forum.

Ändring i försäkringsbolagets beslut ska sökas inom tre (3) år efter att parten fått skriftligt besked om försäkringsbolagets beslut och denna tidsfrist.

## 9. Definitioner

**DNAs kund:** Privatperson som prenumererar på DNA Digiturva -tjänsten.

### Du/dig:

Option A (singel): Försäkrade är var och en DNAs kund som har en ikraftvarande DNA Digiturva prenumeration på 1-2 enheter .

Option B (hushåll): Försäkrade är varje DNAs kund som har en ikraftvarande DNA Digiturva prenumeration på 10-25 enheter. Försäkringen omfattar då även personer i ditt hushåll. I det följande



benämner vi DNAs kund som har en ikraftvarande DNA Digiturva prenumeration samt personer i ditt hushåll som du/dig.

Försäkringen omfattar endast privatpersoner. Juridiska personer omfattas inte av försäkringen.

**Hushåll:** Med hushåll avses vuxna som lever i äktenskap, registrerat partnerskap eller som stadigvarande bor tillsammans i ett parförhållande och har gemensamt hushåll samt deras helt eller delvis hemmaboende barn under 20 år.

**Konsumentköp:** privatpersons köp av varor från näringsidkare

**Identitetsstöld:** När en person utan behörighet och i vinstsyfte använder din identitet för att öppna ett bankkonto, ansöka om kreditkort eller lån, tillskansa sig varor och tjänster, ansöka om legitimation eller registrera telefon- eller andra abonnemang i ditt namn.

**Nätkränkning:** Kränkande och lagstridig information, som publicerats om dig i öppna och fritt tillgängliga källor på internet när innehållet i informationen har som syfte att vara kränkande för dig. Kränkande och lagstridiga bilder av dig som delats i öppna och stängda forum utan ditt samtycke.

**Kränkande:** Information på internet som till exempel lagts ut utan samtycke och som är hotande, trakasserande, upprepad och liknar mobbning och är olaglig enligt regler om personuppgifter eller den enskildes integritet.

**Öppna och fritt tillgängliga källor:** Nätsidor, forum, bloggar, medier o s v som är öppna eller praktiskt taget öppna för allmänheten. Tillgång till källan är inte begränsat till en krets personer, kräver inte medlemskap, anslutning, eller ställer andra krav för tillgång, som allmänheten generellt inte kan uppfylla.

**Betalningsinstrument:** Personligt debet- eller kreditkort utställt genom avtal mellan kunden och bank/kortutgivare, som kunder använder för betalning/betalningstransaktion.

**Distansavtal:** Avtal som ingås inom ramen för ett av näringsidkaren organiserat system för att träffa avtal på distans, om kommunikationen uteslutande sker på distans, i enlighet med 6 kap. 7 § i konsumentskyddslagen.

**Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument:** Alla situationer där det föreligger ekonomisk förlust som beror på Obehörig transaktion (transaktion som genomförs utan samtycke från kortinnehavaren eller någon annan som enligt kortavtalet är behörig att använda kortet) beroende på icke-auktoriserade betalningar eller transaktioner från ditt personliga debet- eller kreditkort inklusive uttag från bankomat, betalning i butik eller vid näthandel.

**Bedrägeri:** Tillfällen då du blivit förledd till att utge person- eller kortuppgifter som kan användas till ekonomisk vinning för den som mottog uppgifterna.

**Grov oaktsamhet:** En handling som utgör ett markant avsteg från vanlig aktsamhetsplikt i den konkreta situationen.

**Inkomstförlust:** Ekonomisk förlust som uppkommit på grund av att du tvingats vara ledig från ditt arbete på grund av skadan under förutsättning att arbetsgivare eller försäkringskassa inte utbetalat ersättning under den aktuella perioden.

**Annan ekonomisk förlust:** Ekonomisk förlust till följd av skadan som inte avser inkomstförlust.

**Psykologhjälp:** Ditt behov av professionell psykologisk hjälp om du drabbats av Identitetsstöld, Nätkränkning, Obehöriga transaktioner med betalningsinstrument eller Bedrägerier.

**Skadevållare:** Den person som begått Identitetsstöld eller som publicerat kränkande information om dig på internet, genomfört en Obehörig transaktion med ditt personliga betalningsinstrument, tillfällen då du blivit förledd till att utge person- eller kortuppgifter som kan användas till ekonomisk vinning för den som mottog uppgifterna eller begått Bedrägeri så som definierats i punkt 9.

**Skada:** Händelse där du blivit utsatt för Identitetsstöld, Nätcränkning, Obehörig transaktion med betalningsinstrument, Bedrägeri eller behov av juridiskt bistånd i samband med ett konsumentköp.