

# DNA Digiturva

Nettipetosvakuutus DNA:n asiakkaille

Voimassa 1.4.2026 alkaen

## Sisällysluettelo

1. Osapuolet – Kenellä on näihin vakuutusehtoihin perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia? ....	1
2. Vakuutuskausi ja vakuutus .....	2
3. Mitä vakuutus kattaa? .....	2
3.1 Neuvonta.....	2
3.1.1 Neuvontaan liittyvät rajoitukset .....	5
3.2 Riita-asiat.....	5
3.3 Omavastuu riita-asiassa .....	5
3.4 Taloudellisten vahinkojen korvaaminen.....	5
4. Miten vakuutusta käytetään? .....	7
5. Sinun velvollisuutesi.....	7
6. HELPin oikeudet ja velvollisuudet.....	8
7. Tietoja henkilötietojen käsittelystä – digitaalinen viestintä .....	8
8. Mikäli emme pääse yhteisymmärrykseen .....	9
8.1 Valitusoikeus .....	9
8.2 Muutoksenhaku vakuutusyhtiön päätökseen.....	9
9. Määritelmät.....	9

## 1. Osapuolet – Kenellä on näihin vakuutusehtoihin perustuvia oikeuksia ja velvollisuuksia?

DNA Oyj (DNA) vakuutuksenottajana ja HELP Forsikring AS Suomen sivuliikkeen (HELP) välityksellä HELP Forsikring AS vakuutuksenantajana ovat tehneet ryhmävakuutus sopimuksen DNA:n asiakkaiden hyväksi. Vakuutus on vakuutus sopimuslain (543/1994) mukainen ryhmävakuutus ja ryhmävakuutukseen sovelletaan näitä vakuutusehtoja.

Vakuutusta sovelletaan ainoastaan yksityishenkilöihin, jotka ovat tilanneet DNA Digiturva-palvelun. Vakuutusta ei sovelleta oikeushenkilöihin.

Vaihtoehto A (yksittäinen asiakas): Vakuutettu on jokainen DNA:n asiakas, jolla on voimassa oleva DNA Digiturva-palvelun tilaus 1–2 laitteelle. Jäljempänä DNA Digiturva-palvelun tilanneeseen DNA:n asiakkaaseen viitataan ilmaisulla sinä/sinua.

Vaihtoehto B (kotitalous): Vakuutettu on jokainen DNA:n asiakas, jolla on voimassa oleva DNA Digiturva-palvelun tilaus 10–25 laitteelle. Vakuutus kattaa myös kotitaloudessasi asuvat henkilöt (ks. kohta 9. Määritelmät alla). Jäljempänä DNA Digiturva-palvelun tilanneeseen DNA:n asiakkaaseen sekä kotitaloudessasi asuviin henkilöihin viitataan ilmaisulla sinä/sinua.

Vakuutus sisältyy DNA Digiturva-palveluun. Tilattuasi DNA Digiturva-palvelun tulet oikeutetuksi ryhmävakuutuksen etuihin edellyttäen, että tässä asiakirjassa kuvatut ehdot täyttyvät ja että tässä selostettuja ohjeita on noudatettu. Vakuutus on pakollinen osa DNA Digiturva -palvelua, eikä sinun ole

mahdollista irtisanoa vakuutusta. Vakuutuksen voimassaolo kuitenkin päättyy, kun DNA Digiturva-palvelun tilaus päättyy osaltasi.

Näitä ryhmävakuutusta koskevia vakuutusehtoja voidaan muuttaa DNA:n ja HELPin välisellä sopimuksella. Ryhmävakuutukseen voidaan tehdä muutoksia tai se voidaan irtisanoa ilman vakuutetun suostumusta.

## 2. Vakuutuskausi ja vakuutus

Ryhmävakuutuksen vakuutuskausi on 12 kuukautta. Tämän jälkeen ryhmävakuutus sopimuksen voimassaolo uusiutuu automaattisesti. Sinulla on ryhmävakuutus sopimuksen ehtojen mukaiset oikeudet, ja vakuutuskausi voi siten olla 12 kuukautta lyhyempi silloin kun DNA Digiturva-palvelun tilaus aloitetaan kesken vakuutuskauden. HELPillä on oikeus muuttaa vakuutusehtoja vakuutuskauden päättyessä. DNA voi harkintansa mukaan joko irtisanoa tai uusia vakuutuksen.

HELP on vakuutus sopimus lain 11 luvun 76-77 §:n mukaisesti velvollinen antamaan sinulle ryhmävakuutusta koskevia tietoja vakuutuskauden aikana, samoin kuin ryhmävakuutuksen päättyessä. HELP ei pidä luetteloita ryhmävakuutuksen piiriin kuuluvista vakuutetuista, ja näin ollen DNA vastaa vakuutukseen liittyvien tiedonantojen välittämisestä vakuutetuille.

Vakuutus päättyy automaattisesti DNA Digiturva -palvelun päättyessä. Lisäksi vakuutus päättyy DNA:n ja HELPin välisen ryhmävakuutus sopimuksen päättyessä. Tällöin vakuutus päättyy kuukauden kuluttua irtisanomisesta kaikilla DNA Digiturva -palvelun tilanneilla, elleivät HELP ja DNA ole toisin sopineet [vrt. vakuutus sopimus lain 11 luvun 77 §.]

## 3. Mitä vakuutus kattaa?

Vakuutus kattaa oikeuden oikeudelliseen neuvontaan, kun epäilet joutuneesi tai olet joutunut Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman tai Petoksen uhriksi tai tarvitset oikeudellista apua kohdassa 9 määriteltyyn kuluttajaostokseen liittyen. HELP auttaa sinua ennaltaehkäisevissä toimenpiteissä sekä saamaan oikeusturvaa Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman tai Petoksen sattuessa tai silloin kun ilmenee oikeudellisen avun tarvetta kuluttajaostokseen liittyen, ks. kohdat 3.1 ja 3.2. Vakuutus korvaa oikeudellisen avun tarpeesi siltä osin kuin oikeudellisen avun tarve on syntynyt vakuutuksesi voimassaoloaikana.

Lisäksi vakuutus korvaa ansionmenetyksen, psykologisen avun tarpeen sekä Henkilöllisyysvarkaudesta ja Verkkohäirinnästä aiheutuneet taloudelliset vahingot sekä maksusuorituksen siinä tapauksessa, että kuluttaja on ostanut uusia tavaroita etämyynnissä, mutta tavarat jäävät toimittamatta. Vakuutus korvaa myös psykologisen avun tarpeen tapauksissa, jotka liittyvät Oikeudettomiin Maksuvälinetapahtumiin sekä Petoksiin. Korvausmääristä ja muista korvausehdoista on kerrottu tarkemmin kohdassa 3.4.

Mikäli samalla teolla/rikkomuksella on useita asianomistajia ja asianomistajilla on samanlaiset – tai olennaisesti samankaltaiset – intressit, HELP voi edellyttää asianomistajien käyttävän samaa juristia/asianajajaa. Mikäli kummallakin puolella on useita osapuolia, HELPin vastuu rajoittuu yhteen vakuutussummaan. Tätä rajoitusta sovelletaan myös siinä tapauksessa, että vahinko korvattaisiin useasta vakuutusyhtiöstä. Mikäli useampi kuin yksi vakuutusenantaja on vastuussa samasta vahingosta ja vastuun yhteenlaskettu kokonaismäärä ylittää vakuutetulle maksettavan korvauksen, jaetaan vastuu vakuutusenantajien kesken niiden vakuutusmäärien suhteessa.

Vakuutus kattaa ainoastaan Suomen, Ruotsin, Norjan tai Tanskan lain alaiset asiat, jotka käsitellään Suomen, Ruotsin, Norjan tai Tanskan tuomioistuimissa.

### 3.1 Neuvonta

Sinulla on oikeus saada yhteensä enintään 30 tuntia oikeudellista neuvontaa kalenterivuoden aikana seuraaviin asioihin liittyen:

Henkilöllisyysvarkaus, alla olevien rajoitusten puitteissa:

Ennen vahinkoa:

- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen, kuinka Henkilöllisyysvarkaus tapahtuu ja mitä sen estämiseksi voi tehdä.
- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen miten toimia, kun epäilet Henkilöllisyysvarkautta tai mikäli jokin itse tekemäsi toimenpide on vaikuttanut mahdolliseen Henkilöllisyysvarkauteen.

Vahingon tapahduttua:

- Henkilöllisyysvarkauden laajuuden/sen aiheuttaman vahingon rajoittaminen sekä vahingosta aiheutuvien taloudellisten tappioiden ehkäiseminen.
- Henkilöllisyysvarkauden taloudellisten seurausten ja niiden laajuuden selvittäminen.
- Lisävahinkojen arviointi ja toimenpiteisiin ryhtyminen niiden ehkäisemiseksi sekä vahingoista saatavien korvausten saamisessa avustaminen, mukaan lukien tiliotteiden hankkiminen, kysymysten esittäminen ja pankkitilitysten virheellisyyksistä raportointi, virheellisten väitteiden kiistäminen ja kansallisissa luottolaitoksissa olevien virheellisten merkintöjen poistamisessa avustaminen.

Verkkohäirintä, alla olevien rajoitusten puitteissa:

Ennen vahinkoa:

- Verkkohäirinnän ennaltaehkäisy tarjoamalla neuvontaa säännöistä, jotka säätelevät henkilötietojen käyttöä sosiaalisessa mediassa.
- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa siitä, kuinka loukkaavat verkkojulkaisut tapahtuvat ja mitä niiden ennaltaehkäisemiseksi voi tehdä.
- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen miten toimia, kun epäilet Verkkohäirinnän tapahtuneen tai mikäli jokin itse tekemäsi toimenpide on vaikuttanut mahdolliseen Verkkohäirintään.

Vahingon tapahduttua:

- Rikosilmoitus internetissä tehdystä lainvastaisesta julkaisusta.
- Oikeudellinen apu julkaistun aineiston poistamiseksi, mikäli se on mahdollista ottamalla yhteyttä tiedot julkaiseseeseen tahoon tai verkkosivustoon, jolla julkaiseminen on tapahtunut tai käsittelemällä asiaa tavanomaisissa riidanratkaisuelimissä.
- Oikeudellinen apu asioinnissa poliisiviranomaisten kanssa.
- Oikeudellinen apu sen arvioimiseksi, onko olemassa oikeudellisia perusteita esittää korvausvaatimuksia vahingon välittömänä seurauksena aiheutuneesta taloudellisesta tappiosta sekä vaatimuksia rikkomuksesta välittömästi aiheutuvasta rahallisesta korvauksesta.
- Vuoropuhelu ja neuvottelut asianomaisen verkkosivuston kanssa henkilötietojen väärinkäyttötapauksissa.

Oikeudettomat Maksuvälinetapahtumat (pankki- ja luottokorteilla), alla olevien rajoitusten puitteissa:

Ennen vahinkoa:

- Neuvontaa liittyen siihen, miten Oikeudettomat Maksuvälinetapahtumat (pankki- tai luottokorteilla) tapahtuvat ja miten väärinkäytön riskiä voi pienentää.
- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen, kuinka sinun tulee toimia, mikäli epäilet joutuneesi Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman uhriksi tai mikäli jokin itse tekemäsi toimenpide on vaikuttanut mahdolliseen Oikeudettomaan Maksuvälinetapahtumaan.

Vahingon tapahduttua HELP avustaa maksupalveluntarjoajaa vastaan ajettavassa asiassa maksupalvelulain mukaisesti seuraavasti:

- Vahingon laajuuden rajoittaminen sekä vahingosta aiheutuvien taloudellisten tappioiden ennaltaehkäiseminen.
- Mahdollisesti tapahtuneiden taloudellisten väärinkäytösten sekä niiden laajuuden määrittäminen.
- Neuvonta ja avustaminen tilanteissa, joissa maksupalveluntarjoaja ei ole palauttanut maksua tai palauttanut tiliä siihen tilanteeseen, johon maksupalvelunkäyttäjällä maksupalvelulain perusteella olisi oikeus, mikäli Oikeudettoma Maksuvälinetapahtumaa ei olisi sattunut. Tämä kattaa myös tilanteet, joissa maksupalveluntarjoaja on palauttanut tilin ennalleen vain osittain.

- Avustaminen tilinhaltijan maksupalveluntarjoajaa koskevan ilmoituksen tekemisessä kuluttajariitalautakunnalle.
- Kuluttajariitalautakunnan antaessa myönteisen päätöksen, autamme sinua yhteydenpidossa maksunpalveluntarjoajaan sen varmistamiseksi, että päätöstä myös noudatetaan.
- Edustamme sinua asiassa nostamalla kanteen yleisessä tuomioistuimessa, mikäli palveluntarjoaja ei noudata kuluttajariitalautakunnan päätöstä.

#### Henkilö- tai korttitietoihin liittyvät Petokset

Vakuutus kattaa Petokset niissä tilanteissa, joissa sinut on houkuteltu antamaan henkilökohtaisia tietoja tai korttitietoja (ml. esimerkiksi pankkitunnukset), joita voidaan käyttää taloudellisen hyödyn saamiseksi tiedot saaneelle henkilölle, kun tiedot on saatu esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

- Smishing, eli tietojenkalastelu puhelimella
- Phishing, eli tietojenkalastelu
- Spoofing, eli väärennettyjen tietojen käyttö
- Vishing, eli huijauspuhelut

Ennen vahinkoa:

- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen, kuinka Petos tapahtuu ja miten Petoksia voidaan ennaltaehkäistä.
- Yleisluontoista ja tapauskohtaista neuvontaa liittyen siihen, kuinka sinun tulee toimia, mikäli epäilet joutuneesi Petoksen uhriksi tai mikäli jokin itse tekemäsi toimenpide on vaikuttanut mahdolliseen Petokseen.

Vahingon tapahduttua:

- Vahingon laajuuden rajoittaminen sekä vahingosta aiheutuvien taloudellisten tappioiden ennaltaehkäiseminen.
- Sen määrittäminen, onko taloudellisia väärinkäytöksiä tapahtunut sekä missä määrin niitä on tapahtunut.
- Lisävahinkojen arviointi ja toimenpiteisiin ryhtyminen niiden ehkäisemiseksi sekä vahingoista saatavien korvausten saamisessa avustaminen, mukaan lukien tiliotteiden hankkiminen, kysymysten esittäminen ja pankkitilitysten virheellisyyksistä raportointi, virheellisten väitteiden kiistäminen ja kansallisissa luottolaitoksissa olevien virheellisten merkintöjen poistamisessa avustaminen.
- Avustamme sinua kuluttajariitalautakunnalle tehtävässä ilmoituksessa, ja mikäli vastapuoli ei noudata kuluttajariitalautakunnan päätöstä, edustamme sinua asiassa nostamalla kanteen tuomioistuimessa.
- Kanteen nostaminen yleisessä tuomioistuimessa tapauksissa, joissa ilmoituksen tekeminen kuluttajariitalautakunnalle ei ole mahdollista.
- Oikeudellinen apu asioinnissa poliisiviranomaisten kanssa.
- Oikeudellinen apu sen arvioimiseksi, onko olemassa oikeudellisia perusteita esittää korvausvaatimuksia vahingon välittömänä seurauksena aiheutuneista taloudellisista tappiosta sekä vaateiden esittäminen vahingonaiheuttajaa kohtaan tilanteissa, jossa oikeudelliset perusteet tähän ovat olemassa.

#### Kuluttajaostokset, alla olevien rajoitusten puitteissa:

Ennen vahinkoa:

- Ostoa edeltävä neuvonta.

Vahingon tapahduttua:

- Oikeudellinen apu, kun vakuutettu on ostanut uusia tavaroita ja/tai matkalippuja ja majoituspalveluja elinkeinonharjoittajilta etämyynnissä, sekä niiden ostoa, toimituksen viivästymistä ja tuotevirheitä koskevat reklamaatiot.
- Oikeudellinen apu, kun vakuutettu on joutunut huijatuksi ostaessaan konserttilippuja, urheilutapahtumien lippuja ja vastaavien kulttuuritapahtumien lippuja elinkeinonharjoittajalta

- Edellä oleva soveltuu edellyttäen, että ostos on tehty vakuutussopimuksen voimassaoloaikana ja että riidanalainen summa ylittää 300 euroa.

#### Vakuutetun omaan vapaa-ajan matkavakuutukseen liittyvät vahinkoasiat

Vakuutus kattaa oikeudellisen avun liittyen virheellisiin korvauspäätöksiin, joissa vakuutetulta on kokonaan tai osittain evätty haettu korvaus.

#### **3.1.1 Neuvontaan liittyvät rajoitukset**

- Käytettyjen tavaroiden kauppa.
- Auton, veneen, moottoripyörän, asuntovaunun ja muiden ajoneuvojen hankinta.
- Huutokappaostot.
- Palveluiden ostaminen.
- Kauppaoikeudelliset saatavat muuta velkojaa kuin myyjää kohtaan, ks. kuluttajansuojalain 7 luku, 39 §.
- Oikeudettomien Maksuvälinemaksutapahtumien ollessa kyseessä, vaatimukset muita osapuolia kuin maksupalveluntarjoajaa kohtaan.
- Vaatimukset liike- tai ammattitoiminnan yhteydessä aiheutuneista taloudellisista tappioista. Olet vakuutettu yksityishenkilönä ja teon/rikkomuksen on liityttävä sinuun yksityishenkilön ominaisuudessasi.
- Rikkomus/teko, joka kohdistuu sinuun jonkin ryhmän osallistujana tai jäsenenä (olipa kyseessä poliittinen, uskonnollinen tai muu suuntautuminen) ei kuulu vakuutuksen piiriin.
- Liiketoiminnan harjoittamiseen liittyvistä oikeudenloukkauksista aiheutuvat korvausvaatimukset.
- Yrityskortilla tehdyt Oikeudettomat maksutapahtumat.
- Asiakirjojen hankkimiseen ja sisällön poistamiseen verkosta liittyvä tekninen apu.
- Rikosoikeudelliset asiat. Rikosoikeudellinen prosessi.
- Tekijänoikeudet verkossa julkaistuihin valokuviiin. Pois lukien tekijänoikeudet henkilökohtaisiin valokuviisi, joiden tekijänoikeuksista et ole luopunut sekä tilanteet, joissa sinua on kuvattu ilman suostumustasi.
- Muut kuin tekijänoikeuteen liittyvät immateriaalioikeudelliset asiat.
- HELPiin tai DNA:han liittyvät erimielisyydet tai neuvonta asioissa, joissa sinun ja HELPin tai DNA:n välillä vallitsee eturistiriita.
- Radioaktiivisuuden, kemiallisten- tai luonnonkatastrofien, lakkojen/työsulkujen, terroritekojen, sodan, vallankumouksen/kapinan tai vastaavien ylivoimaisten esteiden aiheuttamiin vahinkoihin liittyvät asiat.

#### **3.2 Riita-asiat**

Oikeudellista apua kohdassa 3.1 mainituissa riita-asioissa annetaan, kunnes asia on ratkaistu sovittelussa tai kunnes se on käsitelty tavanomaisessa riidanratkaisuelimessä/tuomioistuimessa.

Riitatapauksissa vakuutuksesta korvataan enintään 300 000 euroa per vakuutustapahtuma, kohdan 3.1 mukaisesti ja enintään 2 riitaa kalenterivuoden aikana. HELP:n oikeuksia ja velvollisuuksia koskevan kohdan 6 määräyksissä on yksilöity tähän korvauksen enimmäismäärään sisältyvät kustannukset.

Riidan katsotaan alkaneen, kun asianosainen on kokonaan tai osittain vastustanut esitettyä vaatimusta tai kun asianosainen pidättäytyy ottamasta kantaa vaatimukseen kohtuullisessa ajassa.

#### **3.3 Omavastuu riita-asiassa**

Kuluttajaostoksiin liittyvään oikeudelliseen apuun sovelletaan 50 euron suuruisia omavastuuta. Muiden oikeudenalojen osalta omavastuuta ei ole.

#### **3.4 Taloudellisten vahinkojen korvaaminen**

##### Henkilöllisyysvarkaudet ja Verkkohäirintä

Kohtien 3.1 ja 3.2 mukaisen oikeudellisen avun lisäksi sinulla on oikeus alla esitettyyn rahalliseen korvaukseen, kun kyseessä on Henkilöllisyysvarkaus ja Verkkohäirintä (ei koske Oikeudettomia Maksuvälinetapahtumia eikä Petoksia):

- Tulonmenetykset, enintään 1 500 euroon saakka
- Muut taloudelliset tappiot, enintään 30 000 euroon saakka
- Psykologinen apu, enintään 3 000 euroon saakka

Psykologista apua myönnetään kuitenkin myös tapauksissa, jotka liittyvät Oikeudettomiin maksuvälinetapahtumiin ja Petoksiin.

Vakuutus korvaa taloudelliset tappiot ainoastaan, mikäli sinulle on aiheutunut vahinkoa yksityishenkilön ominaisuudessa, eikä elinkeinonharjoittajana.

Korvaus tappioista vakuutuskorvauksen enimmäismäärän puitteissa maksetaan seuraavien edellytysten täytyessä:

- kohdassa 9 määritellystä Henkilöllisyysvarkaudesta tai Verkkohäirinnästä on aiheutunut vahinkoa;
- voidaan todentaa, että taloudelliset tappiot ovat välitön seuraus sinulle aiheutuneesta vahingosta, sekä
- rikkomukseen syyllistynyt taho on joko ymmärtänyt tai hänen olisi pitänyt ymmärtää, että Henkilöllisyysvarkaus tai Verkkohäirintä voi aiheuttaa sinulle vahinkoa ja taloudellisia tappioita. Ehto täyttyy myös, mikäli loukkaavat tiedot on julkaistu tai jaeltu tuottamuksellisesti, mutta niistä on silti aiheuttanut sinulle taloudellisia tappioita.

Korvaus maksetaan sen jälkeen, kun taloudellisten tappioiden suuruus on selvitetty esimerkiksi työnantajan selvityksestä, palkkalaskelmasta, psykologin/terapeutin kustannuksista tai muista asiaankuuluvista asiakirjoista.

#### Kuluttajaostokset

Vakuutuksesta suoritetaan rahallinen korvaus, kun kyseessä on kuluttajan etämyynnissä tekemä ostos elinkeinonharjoittajalta, mikäli tavaroita ei ole toimitettu 90 päivän kuluessa. Tämä koskee vastaavasti myös kulttuuritapahtumien lippuja, seuraavien rajoitusten puitteissa:

- Taloudellinen tappio, kauppahinta 50-1000 euroa.

Vakuutus kattaa kuluttajien etämyynnin kautta elinkeinonharjoittajilta tekemät uusien tavaroiden ja em lippujen ostot kaikissa maissa (koskee vain rahallista korvausta). Korvaus aiheutuneista tappioista edellä mainittujen summien puitteissa maksetaan, mikäli kaikki seuraavat ehdot täyttyvät:

- Olet tehnyt kohdassa 3.1 esitetyn määritelmän mukaisen kuluttajaostoksen.
- Aiheutuneet taloudelliset tappiot ovat todennettavissa.
- Voit todentaa sen, että tuotetta ei ole toimitettu 90 päivän kuluessa.
- Voit todentaa sen, että myyjälle tai toimittajalle on lähetetty vähintään kaksi huomautusta.

Sinulla on oikeus edellä kuvattuun korvaukseen kahdesti kalenterivuoden aikana.

Mikäli tavarat toimitetaan korvauksen suorittamisen jälkeen, sinun tulee välittömästi ottaa yhteyttä HELPiin. Suoritetut korvaukset tulee maksaa takaisin HELPille kolmen kuukauden kuluessa.

#### Yleiset korvausehdot

Olet velvollinen ennaltaehkäisemään ja rajoittamaan vahinkoja ja taloudellisia tappioita. Korvauksen maksaminen vahingosta edellyttää sitä, että vahinko on sattunut vakuutuskauden aikana. Kun kyseessä on kuluttajakauppa, ostosopimuksen on oltava tehty vakuutuskauden aikana. Kaikki saman tapahtuman aiheuttamat vahingot lasketaan yhdeksi (1) vahingoksi ja vahingon katsotaan tapahtuneen silloin kun ensimmäinen vahinko on havaittu.

HELPIllä on oikeus sisällyttää taloudellisista tappioista maksetut summat kaikkiin vastapuolelle sinun puolestasi esitettäviin vahingonkorvausvaatimuksiin. Mikäli HELP on maksanut sinulle vakuutuskorvauksen, on sillä oikeus pidättää itselleen vastaava summa kaikista vastapuolen maksettaviksi mahdollisesti määrättävistä vahingonkorvauksista.

HELP kattaa taloudelliset tappiot ainoastaan tapauksissa, joissa työnantajasi, KELA, pankki, vakuutusyhtiö, kortin myöntäjä tai muut tahot, joiden tarkoituksena on suojella sinua taloudellisilta tappioilta ja/tai Petoksilta, eivät korvaa niitä.

Olet itse vastuussa kaikista sellaisista summista, joista tilinomistaja on maksupalvelulain 62 §:n perusteella vastuussa, esimerkiksi jos olet luovuttanut maksuvälineen sen käyttöön oikeudettomalle.

#### 4. Miten vakuutusta käytetään?

Mikäli tarvitset oikeudellista neuvontaa tai huomaat, että olet joutunut Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman tai Petoksen uhriksi taikka tarvitset kuluttajaostokseen liittyvää oikeudellista neuvontaa, ole yhteydessä HELPiin mahdollisimman pian.

Sähköposti info@help.fi  
Puhelin 029 0020 990

Mikäli et ilmoita vahingosta HELPille yhden (1) vuoden kuluessa siitä, kun sait tietää ryhmävakuutuksesta, vakuutustapahtumasta ja vakuutustapahtuman aiheuttamasta vahingosta, ja joka tapauksessa kymmenen (10) vuoden kuluessa siitä, kun sait tietää Henkilöllisyysvarkaudesta, Verkkohäirinnästä, Oikeudettomasta Maksuvälinetapahtumasta, Petoksesta, virheestä kuluttajaostoksen tai matkavakuutuskorvauksen yhteydessä, et ole oikeutettu oikeudelliseen apuun. Mikäli olet kuitenkin tehnyt vahinkoilmoituksen tässä kohdassa mainitun ajanjakson kuluessa, sinulla on aina kolme (3) vuotta aikaa esittää vaatimuksesi laskettuna siitä päivästä, jona HELP on antanut asiassa lopullisen päätöksensä.

#### 5. Sinun velvollisuutesi

Sinun on tehtävä rikosilmoitus Henkilöllisyysvarkaudesta, Verkkohäirinnästä, Oikeudettomasta Maksuvälinetapahtumasta tai Petoksesta mahdollisimman pian. Rikosilmoitus ja vahvistus ilmoituksen vastaanottamisesta on tämän jälkeen toimitettava HELPille. Vaihtoehtoisesti voit ottaa yhteyttä HELPiin saadaksesi oikeudellista apua rikosilmoituksen tekoon liittyen.

Mikäli olet oikeutettu käyttämään pankki- tai luottokorttia, sinun tulee käyttää sitä kortinmyöntäjän asettamien ehtojen mukaisesti ja ryhdyttävä kaikkiin kohtuullisiin toimiin suojataksesi henkilökohtaista PIN-koodiasi sekä muita turvaominaisuuksia sovellettavan lain ja kortinmyöntäjän asettamien ehtojen mukaisesti heti siitä lähtien kun olet vastaanottanut kortin. Mikäli huomaat, että kortti on kadonnut, varastettu tai sitä on käytetty oikeudettomasti, sinun on ilmoitettava asiasta välittömästi pankille ja kortinmyöntäjälle.

Olet itse vastuussa kaikista sellaisista summista, joista tilinomistaja on maksupalvelulain 62 §:n perusteella vastuussa.

Sinulla on HELPiä kohtaan lojaliteetti- sekä myötävaikutusvelvollisuus. Tämä tarkoittaa, että kaikki asiakirjat, joihin sinulla on pääsy ja jotka voivat olla asian kannalta merkityksellisiä, on toimitettava HELPille viipymättä. Sinun on toimitettava HELPille kaikki asiakirjat, joilla on tai voi olla merkitystä asian ja vakuutuksen soveltuvuuden kannalta, ja vastattava kaikkiin HELPin esittämiin kysymyksiin totuudenmukaisesti sekä parhaan kykysi mukaan. Sinun on välittömästi ja omasta aloitteestasi annettava tiedot kaikista yksityiskohdista ja olosuhteista, joilla voi olla asian kannalta merkitystä.

Vastaaat, mahdollisesti HELPin juristien avulla, siitä, että ilmoitat asianomaiselle toimijalle/kortinmyöntäjälle/yritykselle/verkkosivustolle heti huomattuasi, että henkilötiedot, kuten kortti- ja luottokorttinumerot, eivät ole enää turvassa.

Mikäli et vastaa juristin kysymyksiin tai jätät muulla tavoin täyttämättä näihin vakuutusehtoihin liittyviä velvollisuuksiasi, tämän vakuutuksen mukaista oikeuttasi oikeudelliseen apuun voidaan kaventaa tai se voidaan peruuttaa kokonaan.

## 6. HELPin oikeudet ja velvollisuudet

HELP suojelee oikeuksiasi ja auttaa käsittelemään kaikkia vaateita, jotka ovat syntyneet Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman, Petoksen tai kuluttajaostoksen seurauksena.

HELP määrittää, milloin ja mihin toimiin asiassa ryhdytään, mukaan lukien rajoituksetta, viedäänkö asia eteenpäin tuomioistuimen käsiteltäväksi. HELP päättää myös siitä, lopetetaanko tapauksen käsittely ja milloin. Tällainen päätös voidaan tehdä silloin, kun HELP katsoo, että Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman, Petoksen, kuluttajaostoksen tai matkavakuutuksen vahinkoasioiden seuraukset on saatu kohtuullisissa määrin rajattua.

Kun tapauksesta on ilmoitettu HELPille, sinuun ottaa yhteyttä kyseiseen oikeudenalaan erikoistunut juristi, joka vastaa asian käsittelystä.

Mikäli haluat käyttää HELPin ulkopuolista asianajajaa riidanalaisessa asiassa, sinun tulee ilmoittaa tästä HELPille mahdollisimman pian, mahdollisuuksien mukaan jo vahinkoilmoituksen tekemisen yhteydessä. Nimeämäsi juristin kulut maksetaan vasta nimenomaisen hakemuksen ja HELPin suorittaman huolellisen harkinnan jälkeen. Ennen hakemuksen jättämistä aiheutuneita kustannuksia ei korvata. HELPillä on oikeus halutessaan käyttää ulkopuolista juristia tai asianajajaa.

HELP ei kata sellaisia asianajokuluja, jotka ylittävät tuomioistuimen tuomiossaan tai päätöksessään määrittämän summan.

Ulkopuolisen oikeudellisen neuvonantajan kulujen korvaamisen edellytyksenä on, että HELP on saanut eritellen työntuntiselvityksen ja tiedot toimeksiannosta aiheutuvista muista kustannuksista viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua toimeksiannon päättymisestä. Mikäli ulkopuolinen oikeudellinen neuvonantaja on edustanut sinua tuomioistuinkäsittelyssä, työntuntiselvitys ja mahdollisia muita kuluja koskevat tiedot tulee toimittaa HELPille viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua tuomioistuimen päätöksen lainvoimaisuudesta.

Oikeusturvan 300 000 euron enimmäismäärän (ks. kohta 3.2) puitteissa katetaan kohtuulliset ja välttämättömät oikeudenkäyntikulut valtioneuvoston oikeusavun palkkioperusteista annetussa asetuksessa (2008/290) säädetyn tuntikustannusperusteen mukaisesti. Vakuutuksesta ei korvata ennen oikeudellista apua koskevan hakemuksen tekemistä aiheutuneita kuluja.

Riippumatta siitä hoitavatko asiaa HELPin omat juristit vai joku muu HELPin nimeämä juristi/asianajaja, myös vastapuolen oikeudenkäyntikulut korvataan vakuutuksesta silloin kun tuomioistuin on antamassaan tuomiossa tai päätöksessä määrännyt sinut korvaamaan kyseiset kulut, edellyttäen, että tällaiset kokonaiskustannukset eivät ylitä 300 000 euroa per vakuutustapahtuma.

Vakuutuksesta ei korvata kustannuksia, jotka ovat aiheutuneet ilman HELPin etukäteen antamaa suostumusta. HELPillä on oikeus pitää vastapuolta vastuullisena oikeudenkäyntikuluista. Kyseinen korvaus kuuluu HELPille ja HELPillä on oikeus vaatia, että vastapuoli maksaa korvauksen oikeudenkäyntikuluista suoraan HELPille.

Vakuutus ei korvaa juristin tai asianajajan vaihtamisesta aiheutuvia kuluja.

## 7. Tietoja henkilötietojen käsittelystä – digitaalinen viestintä

Kaikkia HELPin toimeksiantonsa yhteydessä saamia tietoja käsitellään luottamuksellisesti. Lisätietoja löydät HELPin tietosuojakäytännöstä, [www.help.fi/tietosuoja](http://www.help.fi/tietosuoja). Tapausten käsittely edellyttää joidenkin HELPille annettujen tietojen luovuttamista kolmansille osapuolille, esimerkiksi käytettäessä asiantuntijoita ja muussa etujesi suojaamiseksi tarvittavassa viestinnässä. HELP olettaa, että sillä on lupa luovuttaa mainitut tiedot. Ellei toisin ole sovittu, HELPillä on oikeus paljastaa mahdollinen tai jo olemassa oleva asiakassuhde eturistiriitojen yhteydessä. Annat suostumuksesi sille, että DNA ja HELP voivat vaihtaa keskenään vakuutussovimusten hallinnointiin tarvittavia tietoja.

Tilaamalla DNA Digiturva-palvelun hyväksyt, että vakuutukseen liittyvä yhteydenpitomme voi tapahtua sähköisesti.

## 8. Mikäli emme pääse yhteisymmärrykseen

### 8.1 Valitusoikeus

Ota ensin yhteyttä asiaa hoitaneeseen juristiin. Mikäli valitus on edelleen ajankohtainen tämän jälkeen, ota yhteyttä HELPin asiakasvalituksista vastaavaan henkilöön,

Sähköposti [info@help.fi](mailto:info@help.fi)

Mikäli et halua hyväksyä sitä, että HELP tekee päätöksen asian käsittelyn lopettamisesta tai siitä, ettei se aja jotakin vaadetta eteenpäin, sinulla on oikeus valittaa vakuutusyhtiön päätöksestä kohdan 8.2 mukaisesti.

### 8.2 Muutoksenhaku vakuutusyhtiön päätökseen

Sinulla on lisäksi oikeus viedä asia vakuutusneuvonnan (FINE) tai kuluttajariitalautakunnan tai yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE), Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki  
Puhelin 09 6850 120  
Sivusto [www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Kuluttajariitalautakunta, PL 306, 00531 Helsinki  
Puhelin 029 566 5200  
Sivusto [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

Kanne voidaan nostaa Suomessa sijaitsevan kotikuntasi käräjäoikeudessa, vakuutusyhtiön kotipaikassa taikka Helsingin, Länsi-Uudenmaan tai Varsinais-Suomen käräjäoikeudessa, ellei kansainvälistä oikeuspaikkaa koskevista säännöistä muuta johdu.

Vakuutusyhtiön päätökseen on haettava muutosta kolmen (3) vuoden kuluessa siitä, kun asianosainen on saanut kirjallisen tiedon vakuutusyhtiön päätöksestä ja tästä määräajasta.

## 9. Määritelmät

**DNA:n asiakas:** DNA Digiturva-palvelun tilannut henkilö.

**Sinä/sinua:**

Vaihtoehto A (yksittäinen asiakas): Vakuutettu on jokainen DNA:n asiakas, joka on tilannut DNA Digiturva-palvelun 1–2 laitteelle.

Vaihtoehto B (kotitalous): Vakuutettu on jokainen DNA Digiturva-palvelun 10–25 laitteelle tilannut DNA:n asiakas. Vakuutus kattaa myös kotitaloudessasi asuvat henkilöt. Jäljempänä DNA Digiturva - palvelun tilanneeseen asiakkaaseen sekä kotitaloudessasi asuviin henkilöihin viitataan ilmaisulla sinä/sinua.

Vakuutusta sovelletaan ainoastaan yksityishenkilöihin. Vakuutusta ei sovelleta oikeushenkilöihin.

**Kotitalous:** Kotitalouksilla tarkoitetaan avioliitossa, rekisteröidyssä parisuhteessa tai vakinaisesti parisuhteessa eläviä aikuisia, joilla on yhteinen kotitalous, sekä heidän alle 29-vuotiaita kokonaan tai osittain kotona asuvia lapsiaan.

**Kuluttajaostot:** Yksityishenkilöiden elinkeinonharjoittajilta tekemät tavaraostot.

**Henkilöllisyysvarkaus:** Kun henkilö luvatta ja taloudellista hyötyä tavoitellen käyttää henkilöllisyyttäsi pankkitilin avaamiseen, luottokorttien tai lainojen hakemiseen, tavaroiden ja palvelujen ostamiseen, henkilöllisyystodistuksen hakemiseen tai puhelin- tai muiden tilausten rekisteröimiseen nimissäsi.

**Verkkohäirintä:** Sinua koskevat loukkaavat ja laittomat tiedot, jotka on julkaistu avoimissa ja vapaasti käytettävissä olevissa lähteissä internetissä, kun tietojen sisällön on tarkoitus loukata sinua. Loukkaavat ja luvattomat kuvat, joita sinusta jaetaan avoimilla ja suljetuilla foorumeilla ilman suostumustasi.

**Loukkaava:** Internetissä olevat tiedot, jotka on esimerkiksi julkaistu ilman suostumusta ja jotka ovat uhkaavia, häiritseviä, toistuvia ja kiusaamisen kaltaisia ja jotka ovat henkilötietoja tai yksilön yksityisyyttä koskevien sääntöjen perusteella laittomia.

**Avoimet ja vapaasti käytettävissä olevat lähteet:** Web-sivustot, foorumit, blogit, tiedotusvälineet ja vastaavat, jotka ovat avoimia tai käytännössä avoimia yleisölle. Pääsy lähteeseen ei rajoitu mihinkään tiettyyn ihmisiin, ei edellytä jäsenyyttä, liittymistä tai aseta muita pääsyvaatimuksia, joita suuri yleisö ei yleensä voi täyttää.

**Maksuväline:** Henkilökohtainen pankki- tai luottokortti, joka myönnetään asiakkaan ja pankin/kortin myöntäjän välisellä sopimuksella ja jota asiakkaat käyttävät maksamiseen/maksutapahtumaan.

**Etäsopimus:** Elinkeinonharjoittajan järjestämän etäsopimuksentekojärjestelmän puitteissa tehty sopimus, mikäli yhteydenpito tapahtuu yksinomaan etäyhteydessä kuluttajansuojalain 6 luvun 7 §:n mukaisesti.

**Oikeudettomat Maksuvälinetapahtumat:** Mikä tahansa tilanne, jossa aiheutuu taloudellinen tappio oikeudettoman tapahtuman (tapahtuma, joka suoritetaan ilman kortinhaltijan tai muun korttisopimuksen nojalla kortin käyttöön oikeutetun henkilön suostumusta) seurauksena ja joka aiheutuu henkilökohtaisella pankki- tai luottokortilla tehdyistä oikeudettomista maksuista tai tapahtumista, mukaan lukien pankkiautomaattinostot, myymälämaksut tai verkko-ostokset.

**Petos:** Tapaukset, joissa sinua on huijattu antamaan henkilökohtaisia tai korttitietoja, joita tiedot saanut henkilö voi käyttää taloudellisen hyödyn saamiseen.

**Törkeä tuottamus:** Teko, joka muodostaa merkittävän poikkeaman tavanomaisesta huolellisuusvelvollisuudesta tietyssä tilanteessa.

**Ansionmenetys:** Taloudellinen menetys, joka on aiheutunut siitä, että olet joutunut jäämään pois työstä vahingon johdosta edellyttäen, että työnantaja tai vakuutusyhtiö ei ole maksanut korvausta kyseisenä aikana.

**Muut taloudelliset tappiot:** Vahingosta aiheutuvat taloudelliset tappiot, jotka eivät ole ansionmenetyksiä.

**Psykologinen apu:** Ammattimaisen psykologisen avun tarpeesi jouduttuasi Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman tai Petoksen kohteeksi.

**Vahingonaiheuttaja:** Henkilö, joka on syyllistynyt Henkilöllisyysvarkauteen tai julkaissut loukkaavia tietoja sinusta internetissä, on suorittanut Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman henkilökohtaista maksuvälinettä käyttäen, houkutellut sinut antamaan henkilö- tai korttitietoja, joita voidaan käyttää saamaan taloudellista hyötyä tiedot vastaanottaneelle henkilölle tai kohdassa 9 määriteltyyn Petokseen syyllistynyt henkilö.

**Vahinko:** Tapahtuma, jossa olet joutunut Henkilöllisyysvarkauden, Verkkohäirinnän, Oikeudettoman Maksuvälinetapahtuman tai Petoksen uhriksi tai jonka johdosta olet oikeudellisen avun tarpeessa kuluttajaostokseen liittyen.