

## ID-turvan yleiset ehdot

Nämä ehdot ovat voimassa 01.06.2021 alkaen siihen saakka, kun sopimus korvataan uusilla ehdoilla tai se päättyy.

ID-turvan ("Palvelu") tarjoaa Tenerity AB, Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Tukholma, Ruotsi (jäljempänä Tenerity).

### Palvelun tarkoitus

Palvelun tarkoituksena on auttaa ennalta ehkäisemään ja havaitsemaan identiteettivarkauksia sekä rajoittaa seurauksia ja mahdollisia taloudellisia menetyksiä identiteettivarkauden seurauksena tapahtuvissa petoksissa. Palvelu koskee sopimusaikana havaittavia identiteettivarkauksia. ID-turvapalvelu ei estä identiteettivarkautta.

### Kenelle palvelu kuuluu?

Palveluun ovat oikeutettuja kaikki OP Vähittäisasiakkaat Oyj:n OP-Visa Platinum asiakkaat.

### Koska ID-turva on voimassa?

Palvelu on voimassa, kun identiteettivarkaus on havaittu sopimuksen voimassaoloaikana.

### Mitä tarkoitetaan identiteettivarkaudella?

Identiteettivarkaus tarkoittaa tilannetta, jossa kolmas osapuoli käyttää Asiakkaan henkilöllisyyttä ilman Asiakkaan suostumusta ja/tai tunnistautumisvälinettä petoksen tai muun sellaisen rikoksen tekemiseen, josta voi aiheutua Asiakkaalle taloudellista kärsimystä. Kyse voi olla esimerkiksi lainan tai luottokortin hakemisesta, pankkitilin avaamisesta, tavaroiden tilaamisesta tai matkapuhelinliittymän rekisteröimisestä Asiakkaan nimissä. Jokaista identiteettivarkauden seurauksena tapahtuvaa tekoa tai useaa toistuvaa yhtäjaksoista tekoa pidetään yhtenä ja samana identiteettivarkautapahtumana.

Tunnistautumisvälineellä tarkoitetaan kaikenlaisia asiakirjoja, joilla voidaan varmentaa

Asiakkaan henkilöllisyys, esimerkiksi henkilötunnus, allekirjoitus, passi tai muu tunnistusasiakirja.

### Mitä palveluun kuuluu?

#### Ennaltaehkäiseminen

Asiakas voi soittaa Tenerityin asiakaspalveluun ja saada neuvoja, kuinka tunnistaa identiteettivarkaus ja kuinka kohteeksi joutumisen riskiä voi pienentää, sekä kuinka seurauksia voi rajoittaa.

### Havaitseminen

Mikäli asiakas epäilee identiteettivarkauden tapahtuneen, Tenerity auttaa Asiakasta saamaan tietoja eri tahoilta, jotta voidaan kartoittaa onko kyseessä identiteettivarkaus ja onko tilanne johtanut talouspetokseen tai petoksen yritykseen.

### Rajoittaminen

Mikäli asiakas on joutunut petoksen uhriksi identiteettivarkauden yhteydessä, Tenerity auttaa asiakasta rajoittamaan petoksen seurauksia ja taloudellista tappiota.

### Esimerkkejä toimenpiteistä:

- Katoamisilmoitus kadonneesta tunnistautumisvälineestä
- Osoitteenmuutoksen esto
- Luottokiellon asettaminen luottotietoyhtiölle
- Kiistää ja torjua oikeudettomat rahavaatimukset
- Perusteettomien luottotietomerkintöjen poistaminen luottotietokannoista

### Valtakirja

Tenerity pyytää Asiakkaalta valtakirjan, mikäli luotonantajiin, luottotietoyrityksiin ja/tai muihin valtakirjaa vaativiin tahoihin on oltava yhteydessä.

### Palveluun ei kuulu seuraavat:

- Identiteettivarkaus, joka liittyy Asiakkaan ammatinharjoittamiseen tai viranhoitoon.
- Identiteettivarkaus, joka on syntynyt Asiakkaan tekemän rikoksen yhteydessä.
- Mahdolliset taloudelliset tappiot.
- Pohjoismaiden ulkopuolelta tulevat velkojen vaatimukset, joita ei ohjata suomalaisen perintätoimiston tai oikeuslaitoksen kautta.
- Asianajajan normaalisti suorittamat toimet tai oikeudellisen neuvonnan kustannukset tai oikeudellisen neuvonnan kustannukset (Nämä kustannukset voidaan kattaa joissakin tapauksissa kotivakuutuksen Oikeusturvavakuutuksella tai jollain muulla lisävakuutuksella – pyydämme ystävällisesti tarkistamaan asian kotivakuutuksen myöntäneen vakuutusyhtiön kanssa).

### Asiakkaan velvollisuudet

- Asiakkaan tulee ilmoittaa petoksesta heti, kun identiteettivarkaus on havaittu.
- Näyttää kopio poliisille tehdystä rikosilmoituksesta.
- Asiakkaan tulee esittää oikeat tiedot olosuhteista, joilla on merkitystä tilanteen

kannalta. Nämä tiedot tulee toimittaa Teneritylle pyydettyä.

- Asiakkaan tulee ilmoittaa maksukorttinsa myöntäneille yrityksille, pankeille ja muille tärkeille tahoille meneillään olevasta identiteettivarkaudesta.

Asiakas voi käyttää palvelua ilman tuntirajoituksia. Kokonaisarvioinnin perusteella voi olla vaikea todistaa, ettei petos ole asiakkaan tekemä. Tenerity ei voi koskaan taata, että velkoja peruuttaa vaatimuksensa. Teneritylla on oikeus päättää tapaus, mikäli maksuvaatimusta ei voida kyseenalaistaa nykyisen oikeuskäytännön mukaisesti ja Tenerity arvioi tehneensä kaiken, mitä voidaan kohtuudella vaatia maksuvaatimuksen peruuttamiseksi.

### **ID-Turvalla on seuraavat aukioloajat:**

Maanantai-Perjantai 0900-17.00 (Suomen aikaa) suomen ja ruotsin kielellä. Palvelu on avoinna myös 24/7 englanninkielellä.

### **Valitukset**

Mikäli Asiakkaalla on kysyttävää palvelusta tai Asiakas haluaa tehdä valituksen, Tenerityyn voi ottaa yhteyttä puhelimitse numeroon +358 (9) 69646410 tai sähköpostilla [op@idturva.fi](mailto:op@idturva.fi).

### **Vastuut**

OP/Tenerity ei vastaa vahingoista, menetyksistä tai viiveistä, joiden syynä on viranomaisten päätös, sotatapahtuma, lakko, työsulku, saarto, tulipalo, räjähdys, tietokonevirus, vahingonteko tai vastaava tapahtuma, joka määrittellään force majeure tapahtumaksi. Tenerity toteuttaa palvelunsa internetin välityksellä, mutta ei vastaa viruksista, sabotaasista tai muista tuntemattomista tapahtumista.

### **Henkilötietojen käsittely**

OP on rekisteripitäjä koskien henkilötietoja, joita Tenerity kerää Asiakkaasta tai kolmannelta osapuolelta palvelun toimituksen yhteydessä. Tenerity International AB toimii henkilötietojen käsittelijänä OP:lle ja käsittelee henkilö-  
tietoja OP:n ohjeiden mukaisesti.

OP käsittelee asiakkaiden henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä tietosuojalausekkeessa ja -selosteessa tarkemmin kerrotuin tavoin. Asiakkaan on suositeltavaa tutustua

viitattuun tietosuojainformaatioon. Tietosuojalauseke ja -seloste ovat saatavilla [op.fi](http://op.fi)-verkkosivustolla [www.op.fi/tietosuoja](http://www.op.fi/tietosuoja) sekä OP:n asiakaspalvelupisteissä.

OP voi tallentaa asiakkaan asiointia ja tapahtumia koskevia tietoja sekä nauhoittaa puheluita. Tallenteita ja nauhoitteita voidaan käyttää tietosuojalausekkeessa ja -selosteella kuvattuihin käyttötarkoituksiin

### **Yhteystiedot ja tietoa Teneritysta**

Tenerity AB

Y-tunnus (Ruotsi): 556277-5824

Birger Jarlsgatan 58, 114 29 Tukholma, Ruotsi

Puhelinnumero: +46 (0) 8 564 82 860

Sähköposti: [op@idturva.fi](mailto:op@idturva.fi)

Kotisivu: [www.tenerity.com/fi](http://www.tenerity.com/fi)

### **Palvelujen toimittamisen lopettaminen**

OP/Teneritylla on oikeus lopettaa palvelujen toimittaminen, jos Asiakas käyttää palveluita väärin tai ei toimi sopimuksen tai OP:n tai Tenerityn neuvojen tai ohjeiden mukaisesti.

### **Käyttöehtojen muutokset**

OP:lla on oikeus tehdä muutoksia näihin ehtoihin ilmoittamalla Asiakkaalle asiasta viimeistään kuukautta ennen muutoksen voimaantuloa. Muutoksista ilmoitetaan OP:n kotisivuilla. Mikäli Asiakas ei hyväksy muutosta, Asiakas on oikeutettu irtisanomaan palvelun kokonaisuudessaan.

### **Noudatettava lainsäädäntö ja kieli**

Sopimukseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Nämä käyttöehdot on laadittu suomeksi ja ruotsiksi j englanniksi. Sopimusaikana Tenerity käyttää viestinnässään Asiakkaan kanssa suomea tai ruotsia.