

Tavarankuljetus- vakuutus

Tuoteopas
Voimassa 1.1.2023 alkaen



Tässä tuoteoppaassa kerromme pääasiat Tavarankuljetusvakuutuksesta. Yksityiskohtaiset tiedot vakuutuksen sisällöstä selviävät Tavarankuljetusvakuutuksen vakuutusehdoista ja vakuutuskirjasta. Tutustuthan näihin ehtoihin tarkasti.

Vakuutus kuljetusvahinkojen varalta

Tavarankuljetusvakuutus kattaa kuljetettavana olevalle tavaralle aiheutuneita vahinkoja, jotka ovat sattuneet tavaralla ollessa myyjän, ostajan tai muun tavaranimistajan riskillä. Vahinko voi sattua maantie-, meri-, rautatie-, tai lentokuljetuksen aikana esimerkiksi yrityksen myymälälle tai ostamalle tavaralle tai muulle omaisuudelle.

Kuljetusvakuutus rakennetaan yksilöllisesti yrityksen kuljetusriskien hallitsemiseksi. Voit vakuuttaa esimerkiksi:

- kotimaan myynti- ja ostokuljetuksia
- tuonti- ja vientikuljetuksia
- yrityksen toimipisteiden välisiä kuljetuksia
- alihankinta-, huolto-, takuu-, korjaus- ja näyttelykuljetuksia.

Ilman erillistä sopimusta vakuutuksen kohteena eivät ole:

- rahat, maksuvälineet ja arvopaperit
- jalometallit, helmet, jalokivet, korut ja muut arvoesineet, joiden valmistukseen on käytetty edellä mainittuja raaka-aineita
- taideteokset ja arvokokoelmat
- arvosoitimet
- elävät eläimet.

Kuljetusvakuutuksen ottaa yleensä se kaupan osapuoli, jolla on sopimuksen tai toimituslausekkeen mukaan riski tavaravahingoista kuljetuksen aikana mukaan lukien kuljetukseen kuuluvat välivarastoinnit. Vastuun määrittelyyn kauppasopimuksessa käytetään yleensä vakiintuneita toimituslausekkeitä (esim. Incoterms® 2020 tai Finnterms 2001). Kuljetusvakuutusta käytetään myös niissä kuljetuksissa, joissa myyjällä on vakuuttamisvelvollisuus toimituslausekkeen (CIF ja CIP) perusteella.

Tarvitsetko täysturvan vai perusturvan?

Tavarankuljetusvakuutus voidaan tehdä perus- tai täysturvana. Täysturva on kaikkein laajin ns. all risk-vakuutus. Täysturva kattaa vahingon, jonka on aiheuttanut äkillinen ja ennalta arvaamaton ulkoinen tapahtuma kuljetuksen aikana.

Perusturva kattaa vakuutusehdoissa mainitut riskit, joita ovat palo, räjähdys, salamanisku, meri-, liikenne- tai lento-onnettomuus, mereen heittäminen tai huuhtoutuminen, maanjäristys, maan tai lumen vyöry, pyörremyrsky, tulivuorenpurkaus ja yhteishaveri vakuutusehdoissa tarkemmin määritellyllä tavalla. Tietyt vakuutuskohteet, esimerkiksi kansilasti, irtolastitavara, avonaiseen kuljetusvälineeseen lastatun tavarankuljetukset sekä tuonin jatkokuljetukset vakuutetaan ainoastaan perusturvalla.

Perusturvaa voidaan eri sopimuksesta laajentaa seuraavilla lisäturvilla:

- särkyminen, varkaus, katoaminen, murto, ryöstö, vaje, vuoto, kastuminen ja lämpötilan aiheuttama vahinko.

Esimerkki

Kaukoidästä oli ostettu IT-laitteissa käytettäviä komponentteja FCA -toimitusehdoin (Incoterms® 2020). Lähetyksen on määrä saapua lentoteitse Suomeen. Komponenttien arvo oli 65 000 euroa, ja se oli pakattu yhteen kartonkiin. Lähetyksestä Suomessa vastaanotettaessa todettiin, että kartonkiin oli vaihdettu pakkausteipit ja koko komponenttiera oli varastettu. Komponenttiera ei löytynyt lentoyhtiön selvityksistä huolimatta. Vastaanottaja sai korvauksen kuljetusvakuutuksesta, joka oli voimassa täysturvana.

Sota- ja lakkoturva

Sota- ja lakkoturva voidaan eri sopimuksesta liittää perus- tai täysturvaan. Sotavakuutus on voimassa ainoastaan meri-, lento- ja postikuljetuksissa.

Sota- ja lakkoturva eivät ole automaattisesti voimassa korkean sotariskin alueilla.

Vakuutusturvan voimassaolosta näillä alueilla tulee sopia lähetyskohtaisesti vakuutusyhtiön kanssa ja ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön vähintään 3 päivää ennen kuljetuksen lähtöä. Mikäli vakuutus myönnetään korkean sotariskin alueelle, vakuutusyhtiö voi periä siitä arvioitua riskitason mukaisen lisämaksun.

Korkean sotariskin alueella tarkoitamme Joint Cargo Commiteen laatimalla JCC Cargo Watchlistilla olevia alueita, joiden riskitaso on sota- ja lakkoriskien osalta 3.2 tai korkeampi. Lista julkaistaan IHS Markitin sivustolla ja sitä päivitetään kuukausittain.

Päivitetty lista riskitasoista löytyy sivustolta:

JCC Cargo Watchlist

https://watchlists.ihsmarkit.com/services/watchlistinspector.aspx?watchlist_id=a661e336-c342-4965-b1e7-70980edf8cc2

Sotavakuutus kattaa vahingot, jotka välittömästi on aiheuttanut esimerkiksi

- sotaväline riippumatta siitä, vallitsiko sotatila vai ei
- sotaa käyvän vallan tekemä kaappaus, takavarikointi, pidättäminen tai muu vastaava toimi sekä tällaisen yhteydessä sattunut yhteentörmäys
- kansalaislevottomuus.

Lakkovakuutus kattaa tavaralle aiheutuneet vahingot, jotka ovat aiheuttaneet lakkoon, työsulkuun, mellakkaan, kansalaislevottomuuteen, ryöstelyyn, terrorismiin tai sabotaasiin osallistuneet henkilöt.

Sota- tai lakkoturva ei korvaa välillisiä vahinkoja. Niitä voivat olla esimerkiksi viivästymisvahingot, tuotannon menetykset ja muut välilliset kustannukset.

Kuinka usein ja missä kuljetat?

Tavarankuljetusvakuutuksen voit ottaa joko kaikkiin yrityksesi kuljetuksiin tai yhtä tiettyä kuljetusta varten.

Jatkuva vuosivakuutus kattaa kaikki kuljetukset, jotka sovitaan sisällytettäväksi sopimukseen. Vakuutusmaksu perustuu vakuutettujen kuljetusten vuotuisen kokonaisvakuutusmäärään tai yrityksen liikevaihtoon.

Kertakuljetusvakuutus sopii yritykselle, jolla on kuljetuksia vain harvoin. Tällöin jokainen kuljetus on vakuutettava erikseen. Vakuutuksen alkaminen ja päättyminen merkitään vakuutuskirjalle.

Vakuutuksen voimassaoloalueeksi voidaan sopia kuljetusriskienne mukaisesti joko Suomi, Pohjoismaat, Eurooppa tai koko maailma.

Mitä vakuutus korvaa?

Tavarankuljetusvakuutus korvaa kuljetuksessa vahingoittuneen tai kadonneen tavarankuljetuksen arvon. Vastaamme vakuutetusta tavarasta kutakin kuljetusta, kuljetusvälinettä tai varastointia kohden vakuutuskirjaan merkittyyn korvauksen enimmäismäärään saakka.

Vakuutuksesta korvataan myös mahdolliset yhteishaverikustannukset. Lisäksi vakuutuksesta korvataan vahingon torjuntakustannukset, jotka aiheutuvat sattuneen tai välittömästi uhkaavan, vakuutuksen korvauspiiriin kuuluvan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta.

Jokaisessa vahinkotapauksessa korvauksesta vähennetään vakuutuskirjaan merkitty omavastuu. Omavastuun korottaminen alentaa vakuutusmaksua. Vakuutukseen voi liittyä myös esimerkiksi vahinkokohtaisia erityisomavastuita.

Mitä vakuutus ei korvaa?

Tavarankuljetusvakuutus ei korvaa kuljetusvahingosta aiheutuneita välillisiä kustannuksia kuten myöhästymiskuluja, markkinoiden menetystä, katteen menetystä, sopimussakkoja tai muita ylimääräisiä kuluja.

Tavarankuljetusvakuutus ei perus- eikä täysturvana kata vahinkoja, jotka aiheutuvat esimerkiksi tavarankuljetuksen ominaisuudesta tai luontaisesta vahingoittumisalttiudesta, kosteuspitoisuuden vaihtelusta, puutteellisesta pakkauksesta, sopimattomasta kuljetusvälineestä, kulumisesta, naarmuuntumisesta tai hankautumisesta.

Esimerkki

Sahayritys antoi autoilijan kuljetettavaksi lautakuorman Mikkelistä Vantaalle. Yrityksen trukikuljettajan kuormatessa aurinko paistoi ja kuorma jäi peittämättä. Kuljetuksen aikana sade kasteli kuorman. Kuivausyrityksistä huolimatta lautakuorma turmeltui käyttökeltomaksi. Koska vahingon aiheutti se, että tavaraa ei ennen kuljetuksen alkamista ollut pakattu tai suojattu tarkoituksenmukaisesti ja varustettu kestävästi tavanomaista rasiitusta tavarankuljetuksen vahinkoalttiutta sekä kuljetus-, käsittely- ja varastoimisolosuhteet huomioon ottaen, vahinkoa ei korvattu täysturvaan otetusta kuljetusvakuutuksesta.

Esimerkkejä perusturvan ja täysturvan eroista

Vakuutustapahtuma	Perusturva	Täysturva
Palo	korvaa	korvaa
Räjähdykset	korvaa	korvaa
Salamanisku, meri-, liikenne- tai lento-onnettomuus, mereen huuhtoutuminen, mereen heittäminen	korvaa	korvaa
Maanjäristys, maan tai lumen vyöry, pyörremyrsky, tulivuorenpurkaus	korvaa	korvaa
Vahingot hätäsatamassa	korvaa	korvaa
Yhteishaverikustannukset	korvaa	korvaa
Särkyminen	ei korvaa	korvaa
Varkaus	ei korvaa	korvaa
Katoaminen	ei korvaa	korvaa
Murto	ei korvaa	korvaa
Ryöstö	ei korvaa	korvaa
Vaje	ei korvaa	korvaa
Vuoto	ei korvaa	korvaa
Kastuminen	ei korvaa	korvaa
Lämpötilan aiheuttama vahinko	ei korvaa	korvaa
Valo, ilmakehän säteily, tavaran oma ominaisuus tai luontainen vahingoittumisalttius, tavanomainen kuluminen tai naarmuuntuminen	ei korvaa	ei korvaa
Kosteuspitoisuuden vaihtelusta aiheutunut vahinko	ei korvaa	ei korvaa
Tavanmukainen painon tai tilavuuden hupeneminen	ei korvaa	ei korvaa
Vahinko, jonka on aiheuttanut se, että tavaraa ei ole ennen kuljetuksen alkamista tarkoituksenmukaisesti pakattu, merkitty, suojattu ja varustettu kestävästi tavanomaista rasiitusta, vahingonalttius sekä kuljetus-, käsittely- ja varastoimisolosuhteet huomioon ottaen	ei korvaa	ei korvaa
Vahingoittuneen tavaran poistaminen tai hävittäminen	ei korvaa	ei korvaa (jollei vakuutusta ole erikseen laajennettu)
Tavaravahinko, jonka aiheuttivat lakkoon, terrorismiin, sabotaasiin, sotaan, ryöstelyyn tai terrorismiin osallistuvat henkilöt tai muu sotavaaraan kuuluva tapahtuma	ei korvaa (jollei vakuutusta ole erikseen laajennettu)	ei korvaa (jollei vakuutusta ole erikseen laajennettu)
Ajanmenetykset, korko- tai suhdannetappio, markkinoiden menetys, kuljetuksen myöhästymisestä aiheutunut kustannus tai muu välillinen menetys	ei korvaa	ei korvaa

Vakuutusmaksuun vaikuttavat tekijät

Tavarankuljetusvakuutuksen maksuun vaikuttavaksi muun muassa

- vakuutettujen kuljetusten kokonaisarvo
- yrityksen toimiala
- vakuutusturvan laajuus
- omavastuu
- vakuutuksen voimassaoloalue.

Kotimaan kuljetusvakuutusmaksuun lisätään vakuutusmaksuvero.

Kansainvälisissä kuljetuksissa käytettävät ehdot

Vientikuljetuksissa ja ulkomaiden välisissä kuljetuksissa sekä kuljetuksissa ulkomaan sisällä käytetään kaikkialla maailmassa tunnettuja englantilaisia Institute Cargo Clauses -ehtoja (ICC). Ne vastaavat monilta osin Pohjola Vakuutuksen Tavarankuljetusvakuutuksen vakuutusehtoja.

Pohjola Vakuutuksen perusturva vastaa laajuudeltaan Institute Cargo Clauses (C) -ehtoa ja täysturva vastaa laajuudeltaan Institute Cargo Clauses (A) -ehtoa.

Kansainväliset sota- ja lakkovakuutusehdot ovat nimeltään Institute War Clauses ja Institute Strikes Clauses.

Kansainväliset erityisehdot

Tavaravakuutuksen kansainvälisiä erityisehtoja käytetään pääasiassa globaaleissa kuljetusvakuutusohjelmissa tuonti- ja vientikuljetuksissa sekä muissa ulkomaan kuljetuksissa. Erityisehdot laajentavat kansainvälisiä Institute Cargo Clauses -ehtoja tiettyjen kuljetukseen liittyvien erityisriskien tai kustannusten osalta.

Vakuutustodistukset ja CargoCertNet

Kansainvälisessä kaupassa tarvitaan usein erilaisia englanninkielisiä vakuutustodistuksia (Insurance Policy, Insurance Certificate tai Open Policy). Esimerkiksi remburssikauppojen yhteydessä käytetään erillisiä tavaralähetyskohtaisia vakuutuskirjoja ja -todistuksia (Insurance Policy tai Insurance Certificate).

Tarvittaessa vakuutusyhtiö voi kirjoittaa vakuutuskirjan tai -todistuksen vakuutusnottajan puolesta. Pohjola Vakuutuksella on kuitenkin myös oma internet-pohjainen CargoCertNet-palvelu, jolla vakuutusnottaja itse voi koska tahansa kirjoittaa tarvittavan vakuutuskirjan tai -todistuksen. CargoCertNetin käyttöoikeus voidaan myöntää vakuutusnottajalle, jolla on Pohjola Vakuutuksen Tavarankuljetusvakuutuksen vuosisopimus täysturvana. Käyttöoikeuksien saamiseksi pitää täyttää hakemuslomake sekä allekirjoittaa käyttäjäsovitukset ja sitoumus.

Vakuutusturvan alkaminen ja päättyminen yksittäisessä kuljetuksessa

Vakuutus alkaa siitä hetkestä, kun tavaroita ryhdytään ensimmäistä kertaa siirtämään varastointipaikalla tavarantoimituksen välttämiseksi lastaamista varten varsinaiseen kuljetukseen varattuun kuljetusvälineeseen kuljetuksen aloittamista varten tai kun riski siirtyy vakuutusnottajalle toimituslausekkeen tai muun kirjallisen sopimuksen perusteella.

Vakuutus päättyy kun tavara on saapunut vakuutus-sopimuksessa tarkoitetulle määräpaikalle ja siellä purettu varsinaiseen kuljetukseen käytetystä kuljetusvälineestä ja välittömästi purkauksen yhteydessä siirretty purkauspaikalla sijaitsevalle varastointipaikalle. Vakuutus päättyy myös kun vakuutusnottaja, vakuutettu tai heihin samastettava sitä ennen määräysvaltaansa käyttäen on ryhtynyt varastointiin, lajittelemaan tai jakelemaan tavaraa, myynyt sen tai määrännyt sen kuljetettavaksi muulle kuin vakuutuskirjassa mainitulle tai vakuutus-sopimuksessa tarkoitetulle määräpaikalle.

Ellei muusta ole sovittu, vakuutus päättyy kuitenkin viimeistään joko

- 60 päivän kuluttua sen päivän päättymisestä, jolloin vakuutettu tavara on purettu merialukseksi tavarantoimituksen lopullisessa purkaussatamassa
- 30 päivän kuluttua sen päivän päättymisestä, jolloin vakuutettu tavara on purettu ilma-aluksesta määräpaikan lentoasemalla
- 8 päivän kuluttua sen päivän päättymisestä, jolloin vakuutettu tavara on purettu muusta kuljetusvälineestä kuin meri- ja ilma-aluksesta määräpaikalla sijaitsevalla tulli-, rautatie- tai muulla tavara-asemalla.

Noudata suojeleohjeita

Suojeleohjeen tarkoitus on estää tai rajoittaa vahinkoja. Jos vakuutusnottaja on tahallaan tai huolimattomuuttaan jättänyt noudattamatta suojeleohjeita ja laiminlyönti on vaikuttanut vahinkoon, korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä.

Ilmoita vahingonvaaran lisääntymisestä

Vakuutusnottajan on viipymättä ilmoitettava, mikäli kuljetusolosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityissä tiedoissa on tapahtunut vahingonvaaraa olennaisesti lisäävä muutos. Jos ilmoitusta ei tehdä, korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä, taikka vakuutus-sopimus voidaan irtisanoa.

Vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuus

Vahingon sattuessa tai välittömästi uhatessa tulee vakuutusnottajan tai vakuutetun kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta ja rajoittamisesta sekä noudattaa suojeleohjeitamme. Jos vakuutusnottaja on tahallaan tai huolimattomuudessaan laiminlyönyt vahingon torjumis- tai rajoittamisvelvollisuutensa ja laiminlyönti on vaikuttanut vahinkoon, korvausta voidaan alentaa tai se voidaan evätä kokonaan.

Toimintaohjeet vahinkotilanteessa

- Ilmoita vahingosta meille mahdollisimman pian. Vahinkoilmoituksen voi tehdä esimerkiksi omassa verkkopalvelussanne (op.fi) tai Vahinkoavussa (vahinkoapu.pohjola.fi – Yrityssiakkaat – Toiminta ja vastuu – Lisää ohjeita – Tavaraa vahingoittui kuljetuksen aikana – ohjeet tavarantoimitajalle).
- Varaa vakuutusyhtiölle aina tilaisuus tarkastaa vahinko ja mahdollisuus myötävaikuttaa sovelloksen ratkaisun aikaansaamiseksi.
- Tuhoutunutta tai vahingoittunutta tavaraa ei saa hävittää ennen vahinkotarkastusta, ellei siihen ole erikseen annettu lupaa.

- Jos sattuu tai välittömästi uhkaa sattua vahinko, huolehdi vahinkojen rajoittamisesta ja torjumisesta. Noudata meiltä saamiasi ohjeita.
- Jos vahinko on ulkopuolisen aiheuttama, ryhdy tarpeellisiin toimiin, jotta meillä säilyy takaisin-saantioikeus vahingon aiheuttajaa kohtaan. Selvitä esimerkiksi vahingon aiheuttajan henkilöllisyys ja tee huomautus havaitusta vahingosta rahdinkuljettajalle. Rahdinkuljettajien enimmäisvastuut sekä reklamaatio- ja vanhentumisajat on kerrottu alla olevassa taulukossa.
- Jos vahinkoon voidaan olettaa liittyvän rikos, ilmoita asiasta poliisiviranomaisille.
- Jos vakuutustapahtuma johtaa oikeudenkäyntiin, ilmoita siitä viipymättä meille.

Korvauksen hakeminen

Kaikista niistä vahingoista, joista meiltä haetaan korvausta, on tehtävä vahinkoilmoitus. Vahinkoilmoitus on syytä täyttää huolella ja siihen tulee liittää sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutusyhtiön korvausvastuun selvittämiseksi, kuten rahtikirja, kauppalasku, reklamaatio rahdinkuljettajalle, tarkastuskertomus ja esitetty korvausvaatimus.

Korvauksen hakijan on tehtävä vakuutus sopimukseen perustuva kirjallinen korvausvaatimus vakuutusyhtiölle viimeistään kuuden kuukauden kuluessa siitä, kun korvauksenvaattaja on saanut tiedon vahingosta. Jos korvausvaatimusta ei tehdä vaaditussa ajassa, vakuutusyhtiö on vastuusta vapaa ja oikeus korvaukseen on kokonaan menetetty.

Rahdinkuljettajan vastuu

Huolitsija ja rahdinkuljettaja vastaavat rajoitetusti kuljetettavalle tavaralle aiheutuneesta vahingosta. Rahdinkuljettajan korvausvastuu riippuu kuljetusmuodosta ja siihen sovellettavasta laista tai yleissopimuksesta. Huolitsijan korvausvastuu määräytyy PSYM:n mukaan.

Rahdinkuljettaja ei myöskään vakuuta tavaraa sen omistajan puolesta. Alla oleva taulukko kuvaa rahdinkuljettajan euromääräistä enimmäisvastuuta vahingoittuneesta tavarasta, mutta monessa tilanteessa rahdinkuljettaja voi vapautua korvausvelvollisuudesta kokonaan. Reklamoimalla rahdinkuljettajaa ajoissa säilytät oikeuden mahdolliseen vahingonkorvaukseen.

Ottamalla Tavarankuljetusvakuutuksen saat parhaimman suojan tavarallesi kuljetuksen ajaksi, vaikka rahdinkuljettajalla ei olisikaan ollut tuottamusta vahinkoon tai reklamointi olisi viivästynyt. Vahingon sattuessa vakuutusyhtiö hoitaa myös korvauksen takaisin hakemisen rahdinkuljettajalta tai huolitsijalta.

Rahdinkuljettajien enimmäisvastuut sekä reklamaatio- ja vanhentumisajat

Kuljetusmuoto	Enimmäiskorvaus	Reklamaation määrä-aika	Vanhentumisaika
Merikuljetukset	667 SDR/kolli tai 2 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 3 vrk kuluessa.	1 vuosi
Kotimaan rautatiekuljetukset	25 e/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 10 vrk kuluessa.	1 vuosi
Kansainväliset rautatiekuljetukset	17 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa	1 vuosi
Maantiekuljetukset kotimaassa	20 e/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa.	1 vuosi
Kansainväliset maantiekuljetukset	8,33 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 7 vrk kuluessa.	1 vuosi
Lentokuljetukset	22 SDR/kg	Näkyvät vahingot heti, piilevät 14 vrk kuluessa.	2 vuotta

SDR = Special Drawing Right. 1 SDR on noin 1,20 euroa.

Päätöksestä valittaminen

Vakuutusnottaja tai muu korvauksenhakija, joka kokee korvaushakemuksen tulleen väärin ratkaistuksi, voi hakea korvauspäätökseen muutosta. Korvauspäätöksessä on ilmoitettu, miten ja missä määräajassa muutosta voi hakea.

Lisäselvitystä ratkaisun perusteista ja asiaan vaikuttavista seikoista saa aina ottamalla yhteyttä suoraan asiaa hoitavaan ja ratkaisun tehneeseen korvauskäsittelijään tai korvausosastoon. Yhteystiedot löytyvät korvauspäätöksestä. Tarvittaessa oikaisupyynnön voi tehdä yhtiömme asiakasasiamiehelle. Tämä on korvausosastosta riippumaton elin, jonka tehtävänä on ratkaista vahinkoon liittyvien päätösten oikeellisuus mahdollisimman nopeasti.

Valitusasian voi saattaa eri lautakuntien tai muiden mahdollisten muutoksenhakuelinten, kuten yleisen alioikeuden käsiteltäväksi.

Vahinkoon liittyvistä muutoksenhakumahdollisuuksista saa tiedon korvauspäätöksen yhteydessä annettavasta muutoksenhakuohjeesta tai tutustumalla materiaaliin osoitteessa op.fi/muutoksenhaku.

Henkilötietojen käsittely

Pohjola Vakuutus käsittelee asiakkaiden henkilötietoja voimassa olevien säädösten mukaisesti sekä tietosuojalausekkeessa ja -selosteessa tarkemmin kerrotuin tavoin. Asiakkaan on suositeltavaa tutustua viitattuun tietosuojainformaatioon. Tietosuojalauseke ja -seloste ovat saatavilla op.fi-verkkosivustolla sekä Pohjola Vakuutuksen asiakaspalvelupisteissä.

Vakuutusten myyntipalkkiot

Vakuutusyhtiö maksaa vakuutusmaksuun perustuvan prosentuaalisen tai vakuutusten lukumäärään perustuvan kiinteän palkkion. Palkkioon ja sen määrään vaikuttaa vakuutustuote ja myyntikanava. Palkkio maksetaan asiamiehelle tai vakuutusyhtiön työntekijälle.



Palvelumme

Hoida vakuutusasioitasi op.fi-palvelussa

Kirjaudu op.fi-palveluun oman pankkisi tunnuksilla.

Kirjautuneena voit

- ilmoittaa vahingosta ja hakea korvauksia
- tehdä muutoksia yrityksesi vakuutuksiin
- tilata Green Cardin
- tulostaa vakuutustodistuksia

Tutustu kaikkiin ammattiliikenteen palveluihin osoitteessa op.fi/ammattiliikenne.

Pohjola Vahinkoapu auttaa 24/7

Pohjola Vahinkoavusta saat selkeät ohjeet erilaisiin vahinkotilanteisiin. Autovahingon sattuessa löydät Vahinkoavusta Pohjola Korjaamomestarien sekä muiden korjaamokumppanien yhteystiedot.

Pohjola Vahinkoapu on osoitteessa vahinkoapu.pohjola.fi ja OP-yritysmobiili-sovelluksessa.

Puhelinpalvelumme

Ammattiliikenteen A-Vakuutus-palvelut

- Vakuutus- ja korvauspalvelu 0304 0506*

Pohjola Vakuutus

- Vakuutus- ja korvauspalvelu 0303 0303*

Lakisääteisten vakuutusten palvelunumerot

- Liikennevakuutukset ja -vahingot sekä työtapaturmavakuutukset ja -vahingot 0100 5335***
Kotimaisesta matkapuhelinliittymästä ja kiinteän verkon lankaliittymästä 0,0835 e/puhelu + 0,12 e/min.

Hinta sis. ALV:n.

** Puhelun hinta: pvm/mpm.

Puhelut tallennetaan muun muassa asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi.

Neuvoja korvauksista ja vakuutuksista

Vakuutus- ja korvausneujamme opastavat henkilökohtaisesti puhelinpalvelussamme. Voit hakea muutosta vakuutus- ja korvauspäätöksiin myös asiakasasiamieheltämme. Lue lisää muutoksenhausta osoitteessa op.fi/muutoksenhaku.

Ulkopuolista neuvontaa antaa FINE:n Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, puh. 09 685 0120, www.fine.fi.

Pohjola Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3

Helsinki, Gebhardinaukio 1, 00013 OP
Kotipaikka: Helsinki, päätoimiala: vakuutustoiminta
Valvontaviranomainen: Finanssivalvonta, www.fiva.fi

