

# Tiekuljetusvakuutus

## AKR 01

Tuoteopas  
Voimassa 1.1.2022 alkaen



Tiekuljetusvakuutus antaa maantierahdinkuljettajalle hyvän suojan tavaran kuljetuksenaikaisten vahinkojen ja luovutuksen viivästymisen varalta. Vakuutuksenottajan korvausvelvollisuus määräytyy kotimaan kuljetuksissa tiekuljetussopimuslain ja kansainvälisissä kuljetuksissa CMR-yleissopimuksen perusteella. Tiekuljetussopimuslaki perustuu kansainväliseen CMR-yleissopimukseen ja tämän vuoksi usein puhutaan myös CMR-vakuutuksesta.

Tässä tuoteoppaassa kerrotaan pääasiat Tiekuljetusvakuutuksesta. Yksityiskohdaiset tiedot vakuutusten sisällöstä selviävät Tiekuljetusvakuutuksen vakuutus-ehdoista (AKR 01), Yleisistä sopimusehdoista ja vakuutuskirjasta. Näihin ehtoihin on syytä tutustua tarkasti.

### Tiekuljetusvakuutus kattaa rahdinkuljettajan vastuuta

Tiekuljetusvakuutus on tarkoitettu kuljetustoimintaa harjoittaville kuljetusliikkeille, liikennöitsijöille ja autoilijoille, jotka rahtimaksua vastaan ottavat kuljetettavakseen tavaraa moottoriajoneuvolla maantiekuljetuksina. Vakuutus on tarkoitettu myös niille, jotka välittävät näitä kuljetuksia.

Tiekuljetusvakuutus antaa suojan sen varalta, että tavara maantiekuljetuksen aikana katoaa, vähentyy, vahingoittuu tai sen luovutus viivästyy. Vakuutuksenottajan korvausvelvollisuus määräytyy näissä tapauksissa tiekuljetussopimuslain tai CMR-yleissopimuksen perusteella.

Tiekuljetussopimuslaki perustuu kansainväliseen CMR-yleissopimukseen. Rahdinkuljettaja voi joutua tiekuljetussopimuslain tai CMR-yleissopimuksen mukaiseen vastuuseen joko sopimuksen tehneenä rahdinkuljettajana tai kuljetuksen suorittavana rahdinkuljettajana. Sopimuksen tehnyt rahdinkuljettaja voi joutua korvaamaan kuljetusvahingon pelkästään solmimansa kuljetussopimuksen perusteella, vaikka hän ei itse ole aiheuttanut vahinkoa. Tämän vuoksi myös esimerkiksi ilman omaa kuljetuskalustoa toimiva kuljetuksen välittäjä, huolintaliike tai kuorma-autokeskus tarvitsee suojakseen Tiekuljetusvakuutuksen.

### Voimassa Suomessa tai sovitulla laajemmalla alueella

Tiekuljetusvakuutuksen voimassaoloalueesta sovi- taan vakuutusta tehtäessä. Vakuutus on voimassa liikennöintialueella eli siellä, missä vakuutuksenot- taja suorittaa kuljetuksia. Ratkaisevaa on se, missä vakuutuksenottajan saamien kuljestehtävien lähtö- ja määräpaikat sijaitsevat.

Jos vakuutuksenottajalla on pelkästään sellaisia kuljetustoimeksiantoja, joissa sekä lähtö- että mää- räpaikka ovat Suomessa, voimassaoloalue on Suomi. Jos vakuutuksenottajalla on myös kansainvälisiä kuljetuksia, voimassaoloalue määritellään tarkemmin.

### Mitä Tiekuljetusvakuutus korvaa?

Tiekuljetusvakuutuksesta korvataan vahinko, josta rahdinkuljettaja on korvausvastuussa. Tällaisia vahinkoja ovat kuljetuksen aikana tapahtunut tavaran katoaminen, vähentyminen, vahingoittuminen tai luovutuksen viivästymisen. Tiekuljetussopimuslaissa ja CMR-yleissopimuksessa on määritelty sekä rah- dinkuljettajan vastuu että vastuusta vapautumisen perusteet. Mikäli rahdinkuljettaja ei ole vahingosta vastuussa, vakuutuksesta ei makseta korvausta. Vakuutusyhtiö tutkii rahdinkuljettajan lainmukaisen korvausvastuun.

Rahdinkuljettajan vastuuta on rajoitettu tavarain painon perusteella. Kotimaisessa kuljetuksessa vastuun enimmäismäärä on rajoitettu 20 euroon tavarain bruttopainokiloa kohti. Kansainvälisissä kuljetuksissa enimmäisvastuu on 8,33 SDR:ää tavarain bruttopainokiloa kohti eli n. 10 euroa. SDR tarkoittaa kansainvälisen valuuttarahaston määrittelemää erityisnosto-oikeutta (Special Drawing Right). Esimerkiksi 8.7.2021 SDR:n kurssi euroina oli 1,20264.

Yleensä korvauksen määrä on tavarain arvo sillä paikkakunnalla, missä se otettiin kuljetettavaksi, sekä kuljetukseen liittyvät kulut. Nämä ilmenevät yleensä kauppa- ja rahtilaskuista. Jos tavara on vahingoittunut, mutta ei ole kokonaan menettänyt arvoaan, korvauksena maksetaan korjauskustannukset, kuitenkin enintään tavarain arvoon asti. Rahdinkuljettaja ei tiekuljetussopimuslain ja CMR-yleissopimuksen mukaan ole vastuussa vahingon aiheuttamista välillisistä kustannuksista, kuten esimerkiksi myyntikatteen tai käyttöhyödyn menetyksestä. Vakuutus ei korvaa välillisiä kustannuksia.

Jos rahdinkuljettaja on kuljetussopimuksessa sopinut tiekuljetussopimuslaissa tai CMR-yleissopimuksessa määriteltyä laajemmasta vastuusta, tätä vastuun laajennusta ei korvata vakuutuksesta.

#### Esimerkki 1

Kuljetusliike otti kuljetettavakseen 12 jääkaappipakastinta maahantuojan varastosta Helsingistä rovaniemeläiselle kodinkoneliikkeelle. Kuljettajan purkaessa kuormaa vastaanottajan varastoon kaksi jääkaappipakastinta putosi takalaitanostimelta ja ne rikkoutuivat korjauskelvottomiksi.

Kauppalaskun mukaan tavarain arvo oli arvonlisäveroineen 1 858 €. Rahtimaksu koko kuormasta oli 120 €. Vakuutuksenottajan omavastuu oli 500 €.

Korvauslaskelma:

Kahden jääkaappipakastimen arvo kauppalaskun mukaan	1 858 €
– Alv-vähennys	-335 €
	1 523 €

+ Vaurioituneita vastaava osuus koko rahtimaksusta 2/12 x 120 € (alv 0 %)	+20 €
---	-------

Korvattavan vahingon määrä	1 543 €
– Omavastuu	-500 €
Vakuutuksesta korvattiin	1 043 €

Esimerkissä 1 voidaan tehdä seuraava tarkistuslaskelma: Kahden jääkaappipakastimen bruttopaino oli 112 kg ja näin ollen painorajoituksen mukaan laskettu enimmäiskorvaus olisi 112 kg x 20 €/kg = 2 240 €. Koska tavarain painon mukaan laskettu enimmäiskorvausmäärä 2 240 € ylittää tavarain

kauppalaskun arvon mukaisen korvauksen 1 523 € (alv 0 %), vahinko korvataan kauppalaskun arvon mukaan. Lisäksi korvataan rahdin osuus. Joka tapauksessa vakuutusyhtiö selvittää asian ja tarvittaessa neuvottelee vahinkoa kärsineen kanssa korvauskysymyksestä.

#### Esimerkki 2

Kuljetuksen aikana rikkoutui neljä tietokoneen keskusyksikköä, joiden arvonlisäveroton arvo oli yhteensä 8 000 €. Laitteet painoivat yhteensä 52 kiloa. Koska kyseessä oli kotimainen kuljetus, rahdinkuljettajan enimmäisvastuu vahingosta oli 52 kg x 20 €/kg = 1 040 €.

Jos vahingoittuneiden laitteiden rahdin osuus on 80 €, rahdinkuljettajan vastuu on yhteensä 1 120 €. Tiekuljetusvakuutuksesta korvataan omavastuun ylittävä osa 1 120 eurosta.

#### Vahingon torjuntakustannukset

Rahdinkuljettajan suoranaisten korvausvelvollisuuden lisäksi vakuutuksesta korvataan kohtuulliset kustannukset, jotka aiheutuvat sattuneen tai välittömästi uhkaavan, vakuutuksen korvauspiiriin kuuluvan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta. Näitä kuljetusvahingon pelastuskustannuksia ovat kustannukset, jotka aiheutuvat siitä, että kuljetettavaa tavaraa, joka on välittömässä vaarassa vaurioitua tai tuhoutua, suojataan tai siirretään vahinkopaikalta lähimpään varastointipaikkaan tai kuormataan uudelleen tämän vaaran välttämiseksi. Kuljetusvahingon pelastuskustannuksina ei korvata kuljetussopimuksen mukaisten veloitteiden normaalista täyttämistä aiheutuneita kuluja kuten tavarain kuljettamista määränpäähän.

#### Oikeudenkäyntikustannukset

Lisäksi vakuutuksesta korvataan kohtuulliset oikeudenkäyntikustannukset, jos vakuutukseen kuuluvaa vahinkotapahtumaa koskeva korvauskysymys joutuu oikeuden käsiteltäväksi. Tällöin vakuutusyhtiö hoitaa oikeudenkäynnin vakuutuksenottajan puolesta sekä maksaa oikeudenkäyntikulut.

#### Virheellinen lämpötila

Vakuutuksesta korvataan vahinko, joka on johtunut liian suuresta kuumuudesta tai kylmyydestä tai muusta lämpötilasta. Virheellisen lämpötilan aiheuttamaan vahinkoon sovellettava omavastuu riippuu vahingon syntymissyystä. Jos lämpötilan aiheuttama vahinko johtuu liikenneonnettomuudesta, josta vakuutettu on vastuussa, sovelletaan vakuutusopimukselle kirjattua perusomavastuuta. Jos vahinko on seurausta lämmönsäätelylaitteen rikkoutumisesta, on omavastuu 10 % vahingon määrästä. Muissa lämpötilan aiheuttamissa vahingoissa omavastuu on 25 % vahingon määrästä. Jokaisessa tapauksessa

vahingosta vähennetään kuitenkin vähintään vakuutuskirjaan merkitty perusomavastuu.

## Tavarän hävittämiskulut

Vakuutuksesta korvataan tavarän hävittämiskuluja tuhoutuneen tavarän osalta 5 000 euroa per vahinko ja enintään 15 000 euroa vakuutuskaudessa, jos vahinkoa ei korvata muista vakuutuksista.

## Korvauksen enimmäismäärä ja omavastuut

Yhden vahingon perusteella maksettavan korvauksen enimmäismäärä on tiekuljetussopimuslain tai CMR-yleissopimuksen mukainen, kuitenkin enintään vakuutuskirjassa mainittu määrä, joka on kotimaan kuljetuksessa 1 000 000 euroa ja kansainvälisessä kuljetuksessa enintään 500 000 euroa vakuutusta-  
pahtumaa kohti, jollei muuta ole sovittu.

Jokaisessa vahingossa vakuutuksenottajalla on vakuutuskirjaan merkitty perusomavastuu, joka vähennetään korvauksesta. Vakuutukseen sovelletaan lisäksi vakuutusehtojen mukaisia erityisomavastuita ja mahdollisia vakuutuskirjaan merkittyjä erityisomavastuita.

Vakuutusehtojen mukaiset erityisomavastuut ovat

- ajotien yläpuolinen este 25 % vahingon määrästä,
- IVY-maiden vahingoissa vakuutuskirjaan merkitty määrä,
- vartiointin laiminlyönti 25 % vahingon määrästä,
- lämpötilavahingoissa vahinkotapauksesta riippuen joko vakuutuskirjaan merkitty omavastuu tai 10 % taikka 25 % vahingon määrästä.

Jokaisessa tapauksessa vahingosta vähennetään kuitenkin vähintään vakuutuskirjaan merkitty perusomavastuu.

## Voimassaoloalueet

Vakuutukseen voi valita seuraavat voimassaoloalueet

- Suomi
- Pohjoismaat
- Pohjoismaat laajennettuna Baltian mailla ja Venäjän lähialueella
- Eurooppa pois lukien Venäjä ja muut IVY-maat
- Eurooppa (mukaan lukien Venäjän ja IVY-maiden Euroopan puoleinen alue)

Venäjän lähialueella tarkoitetaan valtateiden M11 ja M18 (Murmansk – Pietari – Narva) Suomen puoleista aluetta.

Euroopan ja Aasian raja kulkee pohjoisesta Ural-vuoristoa pitkin ja siitä etelään Venäjän ja Kazakstanin rajaa seuraten, edelleen Kaspianmeren länsirantaa pitkin ja sitten Venäjän ja Azerbaidžhanin sekä Georgian välistä rajaa ja edelleen Mustanmeren pohjoisrantaa pitkin Bosporin salmeen. Mustameri ja

Kaspianmeri katsotaan kokonaisuudessaan kuuluviksi Aasiaan.

IVY-mailla tarkoitetaan seuraavia maita: Armenia, Azerbaidžhan, Georgia, Kazakstan, Kirgisia, Moldova, Tadžikistan, Turkmenistan, Ukraina, Uzbekistan, Valko-Venäjä ja Venäjä.

## Mitä Tiekuljetusvakuutus ei korvaa?

### Rahat ja arvopaperit

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut rahalle, arvopapereille, jalometalleille, koruille tai muille vastaaville kalleuksille.

### Sopimusvastuu

Vakuutuksesta ei korvata sitä vastuun laajennusta, josta vakuutuksenottaja tiekuljetussopimuslain pykälien 5, 33, 35 ja 48 perusteella mahdollisesti on ottanut vastatakseen.

### Esimerkki

Rahdinkuljettajan lain mukainen enimmäisvastuu on kotimaisessa kuljetuksessa 20 euroa kiloa kohti. Kuljetusliike sopi lähettäjän kanssa kolminkertaisesta enimmäisvastuusta eli 60 eurosta kiloa kohti.

Vahingon satuttua vakuutuksesta ei korvattu 40 euron osuutta kiloa kohti eli sitä osuutta, joka laajensi rahdinkuljettajan lain mukaista enimmäisvastuuta.

### Vartiointin laiminlyönti

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että kuljetusväline, kontti, kuljetusyksikkö tai tavara on jätetty vartioimatta tai ajoneuvo taikka kuormatila lukitsematta.

Vartiointilla tarkoitetaan sitä, että alue, jolle kuljetusväline, kontti, kuljetusyksikkö tai tavara jätetään, on suljettu ja ympäri vuorokauden vartioitu ja että alueella on jatkuva asianmukainen henkilöiden ja ajoneuvojen kulunvalvonta.

Vartiointilla tarkoitetaan myös sitä, ettei ajoneuvoa jätetä ilman keskeytymätöntä silmälläpitoa muuta kuin kuljetustehtävän täyttämiseksi välttämätöntä asiointia tai kuljettajan välttämättömien henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämää asiointia varten.

Edellä mainituissa tapauksissa ajoneuvo tulee olla lukittu ja ajonesto- ja hälytyslaitteet tulee olla kytkettynä toimintaan. Lisäksi ajoneuvon ja kuormatilan tulee olla lukittu siten, ettei ajoneuvoon tai sen kuormatilaan voi päästä murtautumatta. Mikäli kuormatila ei ole rakenteensa puolesta lukittavissa, ajoneuvo on mahdollisuuksien mukaan pysäköitävä niin, että kulku ajoneuvon lastitilaan on estetty. Lisäksi ovet on

suljettava sinetein ja sinettien koskemattomuus on tarkastettava jokaisen tauon yhteydessä.

Ehdon tarkka sisältö löytyy vakuutusehdosta.

### Esimerkki

Kuljetusliike kuljetti noin 200 000 € arvoisen elektroniikkakuorman Suomesta Italiaan. Milanossa kuljettaja päätti tehdä tuliais- ym. ostoksia perheelleen tavaratalosta. Kuljettaja pysäköi ajoneuvoyhdistelmän noin 100 metrin päässä tavaratalosta sijaitsevalle vartioimattomalle alueelle, jota yleensä käytettiin yhdistelmäajoneuvojen pysäköintiin. Kuljettaja lukitsi auton kuormatilaa ja ohjaamon ovet. Lisäksi hän lukitsi ohjauspyörän ja kytkinpolkimen ns. rattipoljinlukolla. Palatessaan autolle kuljettaja havaitsi, että ajoneuvoyhdistelmä kuormineen oli varastettu.

Ajoneuvo löytyi viikon kuluttua tyhjennettynä toiselta paikkakunnalta. Vahinkoa ei korvattu vakuutuksesta, koska vahinko on johtunut siitä, että ajoneuvo on jätetty vartioimatta. Ajoneuvon ei katsota olevan vartioitu silloin kun kuljettaja on jättänyt sen ilman keskeytymätöntä silmälläpitoa ostoksilla käynnin aikana. Tuliainostosten tekeminen ei ole kuljettajan välttämättömien henkilökohtaisten tarpeiden edellyttämää asiointia. Tuliainostosten aikana ajoneuvoon olisi pitänyt olla jatkuva näköyhteys siten, että kaikki ovet ovat jatkuvan tarkkailun alaisena tai ajoneuvo olisi pitänyt jättää suljetulle ja ympäri vuorokauden vartioidulle alueelle.

## Virheluovutus IVY-maiden kuljetuksissa

Vakuutuksesta ei korvata IVY-maiden kuljetuksissa vahinkoa, joka on johtunut tavarantoimittajan luovuttamisesta väärälle vastaanottajalle tai muulle kuin tavarantoimittajan vastanottamiseen oikeutetulle.

## Kuormaustapa

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on johtunut lain, asetuksen tai viranomaisen antaman määräyksen tai luvan vastaisesta kuormaustavasta.

### Esimerkki

Kuljetuksen aikana kuorman sidontaväline murtui, jolloin raskas painokone alkoi liikkua kuormatilassa ja putosi kuormatilasta tielle vaurioituen pahoin. Poliisitutkinnassa ilmeni vahingon aiheutuneen siitä, että kuljettajan käyttämän sidontavyön nimellislujuus oli ainoastaan neljäsosa kuormituksen vaatimasta. Voimassa olevat määräykset edellyttävät, että sidontavyön tulee kestää nimellislujuuteensa nähden kaksinkertainen ja sen metalliosien 1,4-kertainen kuormitus murtumatta. Vahinkoa ei korvattu vakuutuksesta, koska vahinko johtui voimassa olevien määräysten vastaisesta kuormaustavasta.

## Suojauksen laiminlyönti

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että tavaraa ei ole asianmukaisesti peitetty kuljetuksen tai ulkoarastoinnin aikana.

## Vakuutusmaksu

Tiekuljetusvakuutuksen vakuutusmaksuun vaikuttavat mm.

- ajoneuvotyyppi
- kuljetusalueet
- pääasialliset kuljetettavat tavararyhmät
- liikevaihto kuljetusalueittain.

## Tiekuljetusvakuutuksen suojeluohjeet

Suojeluohje on vakuutus sopimuksessa, vakuutus kirjassa, vakuutusehdoissa tai muutoin kirjallisesti vakuutusnottajalle tai vakuutetulle annettu määräys, jolla on tarkoitus estää tai rajoittaa vahinkoja. Jos vakuutusnottaja on tahallaan tai huolimattomuuttaan jättänyt noudattamatta suojeluohjeita ja laiminlyönti on vaikuttanut vahinkoon, korvaus voidaan evätä kokonaan tai sitä voidaan vähentää.

Tiekuljetusvakuutukseen liittyvä suojeluohje on

- Maantiekuljetukset S956

Vakuutukseen voi liittyä myös muita vakuutus kirjalla mainittuja suojeluohjeita, joita vakuutusnottajalla on velvollisuus noudattaa.

## Ilmoita vahingonvaaran lisääntymisestä

Vakuutusnottajan on viipymättä ilmoitettava, mikäli vakuutus sopimusta tehtäessä ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutus kirjaan merkityissä tiedoissa on tapahtunut vahingonvaaraa olennaisesti lisäävä muutos. Vahingonvaaraa voivat lisätä esimerkiksi kuljetettavan tavarantoimittajan muuttuminen aiempaa vahinkoherkemmäksi, kuljetusalueen muuttuminen tai kuljetustoiminnan liikevaihdon kasvu.

Jos ilmoitusta ei tehdä, korvaus voidaan evätä kokonaan tai sitä voidaan vähentää taikka vakuutus sopimus voidaan irtisanoa.

## Vahingon torjumis- ja rajoittamisvelvollisuus

Jos sattuu tai välittömästi uhkaa sattua vahinko, tulee vakuutusnottajan tai vakuutetun kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta ja rajoittamisesta sekä noudattaa vakuutusyhtiön antamia ohjeita. Jos vakuutusnottaja on tahallaan tai huolimattomuudellaan laiminlyönyt vahingon torjumis- tai rajoittamisvelvollisuutensa ja laiminlyönti on vaikuttanut vahinkoon, korvaus voidaan evätä kokonaan tai sitä voidaan vähentää.

## Toimintaohjeet vahinkotilanteessa

- Ilmoita vahingosta vakuutusyhtiölle mahdollisimman pian. Vahinkoilmoituksen voi tehdä esimerkiksi omassa verkkopalvelussanne (op.fi) tai Vahinkoavussa (vahinkoapu.pohjola.fi – Yritysasiakkaat – Toiminta ja vastuu – Lisää ohjeita – Tavaraa vahingoittui kuljetuksen aikana - ohjeet rahdinkuljettajalle).
- Varaa vakuutusyhtiölle aina tilaisuus tarkastaa vahinko sekä mahdollisuus myötävaikuttaa sovinnollisen ratkaisun aikaansaamiseksi.
- Kerro vahingonkärsineelle, että tuhoutunutta tai vahingoittunutta tavaraa ei saa hävittää ennen vahinkotarkastusta, ellei siihen ole erikseen annettu lupaa.
- Huolehdi vahinkojen rajoittamisesta ja torjumisesta. Noudata vakuutusyhtiöltä saamiasi ohjeita.
- Jos vahinko on ulkopuolisen aiheuttama, ryhdy tarpeellisiin toimiin, jotta vakuutusyhtiöllä säilyy oikeus vahingon aiheuttajaa kohtaan. Selvitä esimerkiksi vahingon aiheuttajan henkilöllisyys.
- Jos vahingon syynä on rikos, ilmoita asiasta poliisiviranomaisille.
- Jos vakuutustapahtuma johtaa oikeudenkäyntiin, ilmoita siitä viipymättä vakuutusyhtiölle.

## Korvauksen hakeminen

Vahinkoilmoitus on syytä täyttää huolella ja siihen tulee liittää sellaiset asiakirjat ja tiedot, jotka ovat tarpeen vakuutusyhtiön vastuun selvittämiseksi, kuten rahtikirja, kauppalasku, esitetty korvausvaatimus sekä reklamaatio rahdinkuljettajalle. Vakuutuskorvausta on haettava vakuutusyhtiöltä vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija sai tietää mahdollisuudesta saada korvausta. Huomioi kuitenkin tieljetussopimuslain mukainen vanhentumisaika.

## Päätöksestä valittaminen

Vakuutuksenottaja 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 annetavasta 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](http://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](http://vahinkoapu.pohjola.fi) ja OP-yrittäjäsovelluksessa.

## Puhelinpalvelumme

Ammattiliikenteen A-Vakuutus-palvelut

- Vakuutus- ja korvauspalvelu 0304 0506\*

Pohjola Vakuutus

- Vakuutus- ja korvauspalvelu 0303 0303\*

Lakisääteisten vakuutusten palvelunumerot\*\*

- Liikenne- ja työtaturmavakuutukset 030 105 501
- Liikennevahingot 030 105 502
- Työtaturmat 030 105 503

\* 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](http://op.fi/muutoksenhaku).

Ulkopuolista neuvontaa antaa FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, puh. 09 685 0120, [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

Pohjola Vakuutus Oy, Y-tunnus 1458359-3

Helsinki, Gebhardinaukio 1, 00013 OP  
Kotipaikka: Helsinki, päätoimiala: vakuutustoiminta  
Valvontaviranomainen: Finanssivalvonta, [www.fiva.fi](http://www.fiva.fi)

