

Huolintavakuutus

AKH 02

Tuoteopas
Voimassa 1.1.2022 alkaen



Huolintavakuutus kattaa vakuutusehtojen mukaisesti sen korvausvastuun, joka huolitsijalle voi syntyä hänen toimeksiantajansa tavaralle aiheutuneesta vahingosta Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisten määräysten mukaisesti.

Tässä tuoteoppaassa kerrotaan pääasiat Huolintavakuutuksesta. Yksityiskohtaiset tiedot vakuutuksen sisällöstä selviävät Huolintavakuutuksen vakuutusehdoista (AKH 02), Yleisistä sopimusehdoista ja vakuutuskirjasta. Näihin ehtoihin on syytä tutustua tarkasti.

Huolintavakuutus kattaa huolitsijan PSYM:n mukaisen korvausvastuun

Huolintavakuutus on tarkoitettu yrityksille, jotka hoitavat tavarankuljetusta ja varastointia. Huolitsijan vastuusta ei ole Suomessa säädetty laissa eikä kansainvälisissä sopimuksissa. Suomessa huolitsijan vastuu määräytyy huolitsijan ja hänen asiakkaansa välisen sopimuksen perusteella. Lainsäädännön on korvannut huolinta-alalla yleisesti käytetyt vakioehdot, Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset (PSYM). Pohjoismaisessa huolintatoiminnassa noudatetaan yleisesti PSYM-määräyksiä.

Huolintavakuutuksella huolitsija voi kattaa vakuutusehtojen mukaisesti sen korvausvelvollisuuden, joka hänelle syntyy toimeksiantajaansa kohtaan tavarankuljetuksesta aiheutuneesta vahingosta PSYM:n perusteella.

Huolitsijan tulee huolintatehtävän osalta sopia sitovasti toimeksiantajansa kanssa PSYM:n noudattamisesta. Vaikka huolitsija olisi sitoutunut vastaamaan vahingoista laajemmin kuin PSYM-määräysten mukaisesti, vakuutuksesta maksetaan enintään PSYM-määräysten mukainen korvaus.

Huolinnalla tarkoitetaan tavarankuljetukseen kiinteästi liittyvää toimintaa, jossa yritys ottaa huolehtiakseen asiakkaansa tavaroiden kuljetuksen järjestämi-

sen. Huolitsijan toimeksiantoon voi kuulua tavarankuljetukseen liittyviä tehtäviä kuten

- tavarankuljetus-, edustus- ja välityspalvelut
- logistiikkapalvelut, toimitusketjun hallintapalvelut ja neuvontapalvelut
- tavarankuljetus- ja varastointipalvelut
- ahtauspalvelut ja laivameklaritoiminta (rahtaus-sopimusten välittäminen ja laivanselvitys)
- muut palvelut, joita voivat esimerkiksi olla tullaus, muut tullaukseen ja arvonlisäveroon liittyvät palvelut, toimeksiantajan avustaminen julkisoikeudellisten velvollisuuksien täyttämiseksi, avustaminen vakuutusasioissa sekä avustaminen vienti- ja tuontiasiakirjojen laadinnassa.

Muut vakuutukset, joilla katetaan huolitsijan vastuuta tavarankuljetuksesta aiheutuneesta vahingosta

Vakuutukseen ei sisälly maantierahdinkuljettajan vastuuta. Sitä varten voidaan ottaa erikseen tiekuljetusvakuutus.

Huolintavakuutus ei sisällä PSYM 25 § A -kohdan edellyttämää varastoitavan tavarankuljetuksen palo-, vesi- ja murto- ja varastovakuutusta. Tästä huolitsijan erityisestä vakuutustarpeesta voidaan sopia erikseen vakuutusyhtiön kanssa.

Voimassa varastoinnissa Suomessa, muussa huolinnassa koko maailmassa

Vakuutuksenottajan terminaali- ja varastointitoiminnassa Huolintavakuutus on voimassa vakuutuskirjassa mainitulla terminaali- ja varastoalueella Suomessa.

Muussa huolinnassa vakuutus on voimassa kaikkialla maailmassa.

Mitä Huolintavakuutuksesta korvataan?

Huolitsijan korvausvelvollisuus

Huolintavakuutuksesta korvataan vakuutusehdoissa mainituin rajoituksin esine- tai varallisuusvahinko, josta vakuutuksenottaja on PSYM-määräysten mukaan korvausvastuussa.

Ylimääräiset kustannukset tavarán vääráán paikkaan lähettämistä

PSYM-määräysten mukaisen korvausvelvollisuuden lisäksi vakuutuksesta korvataan myös ne ylimääräiset kustannukset, jotka syntyvät, kun vakuutuksenottaja on lähettänyt tavarán vääráán paikkaan.

Vahingon torjuntakustannukset

Vakuutuksesta korvataan myös vahingon torjuntakustannukset. Niitä ovat kohtuulliset kustannukset, jotka aiheutuvat sattuneen tai välittömästi uhkaavan, vakuutuksen korvauspiiriin kuuluvan vahingon rajoittamisesta tai torjumisesta.

Oikeudenkäyntikustannukset

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

Jälkivaatimusten perimättä jättäminen

Vakuutuksesta korvataan myös jälkivaatimusten perimättä jättämisestä aiheutuneet vahingot.

Esimerkki

Huolitsija sai kauppaliikkeeltä toimeksiannon tavaraerán kuljetuksen järjestämisestä Suomesta Italiaan. Kauppaliike oli myynyt tavarán jälkivaatimuksella, ja toimeksiannon mukaan tavara saatiin luovuttaa vastaanottajalle ainoastaan kauppahinnan maksamista osoittavaa kuittia vastaan. Huolitsija laati rahtikirjan ja unohti tehdä asiasta merkinnán rahtikirjaan. Kuljettaja luovutti tavarán vastaanottajalle vaatimatta pankin kuittia kauppahinnan maksamisesta.

Tavarán vastaanottaja ei suorittanut maksua tavarasta. Tavarán luovuttamisen jälkeen vastaanottaja haettiin konkurssiin, eikä kauppaliike saanut yrityksistä huolimatta perittyä kauppahintaa vastaanottajalta. Huolintaliike aiheutti huolimattomuudellaan toimeksiantajalleen kauppahinnan menetyksen ja oli korvausvelvollinen aiheutuneesta vahingosta. Vakuutuksesta korvattiin vahinko tavarán kauppalaskun arvon mukaisesti lisättynä rahtimaksuilla ja muilla kuljetukseen liittyvillä kuluilla. Korvauksesta vähennettiin vakuutuksenottajan omavastuu.

Korvauksen enimmäismäärä ja omavastuut

Korvauksen enimmäismäärä on PSYM-määräysten mukainen, kuitenkin enintään 650 000 euroa vakuutustapahtumaa kohti. Tavarán vääráán paikkaan lähettämistä aiheutuneista ylimääräisistä kustannuksista korvataan enintään 50 000 euroa vakuutustapahtumaa ja vakuutuskautta kohti.

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,
- tuotannollisissa lisäarvopalveluissa 10 % vahingon määrästä,
- vartioinnin 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.

Mitä huolintavakuutus ei korvaa

Vakuutuksesta ei korvata kaikkia PSYM-määräysten mukaisia vahinkoja, vaan vakuutuksessa on korvausrajoituksia. Korvausrajoitukset löytyvät kokonaisuudessaan vakuutusehdosta. Tärkeimpiä korvausrajoituksia on selostettu alla.

Raha ja arvopaperit

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

Maantierahdinkuljettajan vastuu

Vakuutuksesta ei korvata tiekuljetussopimuslain tai CMR-yleissopimuksen mukaista vahingonkorvausvelvollisuutta. Maantierahdinkuljettajan korvausvastuuta voi vakuuttaa tiekuljetusvakuutuksella.

Rahdinkuljettajan vastuu

Vakuutus ei kata vakuutetun korvausvastuuta rahdinkuljettajana meri-, lento- ja rautatiekuljetuksessa. Kuitenkin merikuljetuksessa vakuutus kattaa vakuutetun korvausvastuun rahdinkuljettajana linjaliikenteessä Itämeren ja Pohjanmeren alueella. Linjaliikenteellä tarkoitetaan liikennöintiä vakiintuneella ja säännöllisellä kauppareitillä nimettyjen satamien välillä.

Sopimusvastuu

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka perustuu siihen, että vakuutuksenottaja toimeksiantoa vastaanottaessaan on sitoutunut PSYM-määräysten sisältämää vastuuta laajempaan vastuuseen tai luopunut näiden määräysten mukaisesta vastuuta rajoittavasta määräyksestä. Vakuutuksesta korvataan kuitenkin PSYM:n mukainen vastuu.

Tuotannolliset lisäarvopalvelut

Tavarankuljetuksen järjestämisen ohella huolitsija saattaa ottaa suorittaakseen huolintatehtävän kohteena olevalle tavaralle ns. tuotannollisia lisäarvopalveluita. Näitä ovat esimerkiksi tavarankokoaminen, asentaminen, valmistaminen, hinnoittelu tai muu vastaava työsuoritus.

Jollei vakuutusyhtiön kanssa ole muuta sovittu ja siitä tehty merkintä vakuutuskirjaan, vakuutus ei kata tuotannollisessa lisäarvopalvelussa aiheutunutta vahinkoa.

Palo-, vesi- ja murtovakuutuksen laiminlyönti

Kun huolitsija toimii sopimusosapuolena tavarankuljettajana, sen tulee PSYM 25 § A -kohdan mukaan ottaa omista nimissään ja toimeksiantajansa lukuun palo-, vesi- ja murtovakuutus, ellei toimeksiantaja ole antanut kirjallisesti muuta ohjetta. Tavarankuljetusarvon tulee olla tavaralaskun arvo varastoinnin alkaessa lisätynä 10 prosentilla.

Huolintavakuutus ei sisällä tällaista vakuutusta eikä siitä myöskään korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että huolitsija on kokonaan tai osittain laiminlyönyt tämän vakuutusvelvollisuuden. Huolitsija voi kuitenkin kattaa tämän vakuuttamisvelvollisuuden ottamalla erillisen omaisuusvakuutuksen.

Vakuuttamisvelvollisuuden laiminlyönti

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka aiheutuu virheestä tai laiminlyönnistä ottaa tarvittava ja riittävä kuljetusvakuutus tai muu vakuutus toimeksiantajan lukuun.

Vartioinnin laiminlyönti

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

Vartioinnilla 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.

Vartioinnilla 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.

Suojauksen laiminlyönti

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

Esimerkki

Huolintaliike otti tehtäväkseen kuljettaa huonekalukontin Kiinasta Suomeen. Osa huonekaluista purettiin kontista huolintaliikkeen terminaalin ulkotiloihin odottamaan kuljetusta Helsingistä Kokkolaan. Tavaraa ei peitetty. Sade kasteli tavarankuljetusta ja tavara vahingoittui kastumisen takia.

Koska tavarakuorma ei ollut asianmukaisesti peitetty kuljetuksen tai ulkoarastoinnin aikana, vahinkoa ei korvattu Huolintavakuutuksesta.

Sakko- tai muu viranomaistoimenpide

Vakuutuksesta ei korvata sakkoa, sopimussakkoa, menettämisseuraamusta, viranomaisten takavarikoinnin tai muun senkaltaisen määräyksen aiheuttamaa vahinkoa.

Virheellinen lämpötila

Jollei vakuutusyhtiön kanssa ole sovittu muuta, vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut liian suuresta kuumuudesta tai kylmyydestä varastoitaessa.

Varastoinnin aikana tapahtuneita virheellisistä lämpötiloista johtuvia vahinkoja voidaan kattaa erillisellä omaisuusvakuutuksella.

Jos vakuutuksenottaja on ottanut säilytettäväkseen kuormatilan lämmönsäätelylaitteella varustetun ajoneuvon terminaali- tai varastoalueellaan vahinko korvataan vakuutusehdoissa määritetyin tavoin.

Kuljetuksen aikana virheellisestä lämpötilasta aiheutunut vahinko korvataan vakuutusehdoissa määritellyin tavoin.

Virheellisen lämpötilan aiheuttamaan vahinkoon sovellettava omavastuu riippuu vahingon syntymissyystä. Jos lämpötilan aiheuttama vahinko johtuu liikenneonnettomuudesta, josta vakuutettu on vastuussa, sovelletaan vakuutus sopimukselle 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.

Esimerkki 1

Huolitsija otti järjestääkseen merikuljetuksena pakastetavaran kuljetuksen Suomesta Englantiin. Tavara jäi terminaaliin odottamaan lastausta reefer-konttiin ja ehti lämmetä odotuksen aikana. Vahinko korvattiin Huolintavakuutuksesta vähennettynä 25 % erityisomavastuulla.

Esimerkki 2

Huolitsija otti varastoitavakseen toimeksiantajansa pakastetavaroita. Tavaraerä vietiin varastoon. Varaston lämmönsäätelylaitteisto rikkoutui äkillisesti ja pakasteet lämpenivät. Huolintavakuutus ei korvannut vahinkoa, koska se aiheutui varastoitavana olevalle tavaralle. Pakastevarasto oli kuitenkin vakuutettu erillisellä omaisuusvakuutuksella, josta vahinko korvattiin omavastuulla vähennettynä.

Katoaminen tai vahingon toteaminen inventaarin yhteydessä

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut varkaudesta, katoamisesta tai häviämisestä silloin kun varkaustapahtumaa ei voida yksilöidä tai tavarahan katoaminen tai häviäminen todetaan vasta inventaarin yhteydessä.

Esimerkki

Vuosittaisen inventaarin yhteydessä huolitsija toteasi, että kolmesta tavaraerästä puuttui tavaraa. Huolitsija joutui korvaamaan toimeksiantajilleen tavaroiden katoamisesta aiheutuneen vahingon PSYM:n mukaisesti.

Vahinkoa ei korvattu vakuutuksesta, koska vahinkotapahtuma ei ollut yksilöitävissä ja tavarahan katoaminen todettiin vasta inventaarin yhteydessä.

Palo tai nestevuoto

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut palosta, nesteen, höyryn tai kaasun purkautumisesta tai odottamattomasta virtaamisesta vesijohto-, viemäri-, kaasu- tai lämmitys järjestelmästä, kun kysymys on tavarasta, jota säilytetään vakuutuksenottajan varastossa tai terminaalissa.

Vakuutusyhtiön kanssa erikseen sopimalla palosta ja nestevuodosta aiheutuvia vahinkoja on mahdollista vakuuttaa erillisellä omaisuusvakuutuksella.

Aikalupaus

Vakuutuksesta ei korvata vahinkoa, joka on aiheutunut siitä, että huolitsija ylittää PSYM 7 § 2 -kohdan mukaisesti lupaamansa kuljetusajan.

Vakuutusmaksuun vaikuttavia tekijöitä

Huolintavakuutuksen maksuun vaikuttavat muun muassa

- huolintatoiminnan liikevaihdon määrä
- eri kuljetusmuotojen (meri, lento, rautatie) osuudet liikevaihdesta
- varastointi- ja terminaali toiminnan osuus kokonaisliikevaihdesta
- varaston ja terminaalin rakennus- ja turvatiedot
- omavastuun suuruus
- toimeksiantosopimuksissa käytettävät ehdot.

Huolintavakuutuksen suojeluohjeet

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

Huolintavakuutukseen liittyvä suojeluohje on

- Huolinnan turvallisuusohje S 960

Vakuutukseen voi liittyä myös muita vakuutuskirjalla mainittuja suojeluohjeita, joita vakuutuksenottajalla on velvollisuus noudattaa.

Ilmoita vahingonvaaran lisääntymisestä

Vakuutuksenottajan on viipymättä ilmoitettava, mikäli vakuutus sopimusta tehtäessä ilmoitetuissa olosuhteissa tai vakuutuskirjaan merkityissä tiedoissa on tapahtunut vahingonvaaraa olennaisesti lisäävä muutos. Vahingonvaaraa voivat lisätä esimerkiksi varaston tai terminaalin muuttuminen toisenlaiseksi rakenteeltaan tai suojauksiltaan tai välittäjän vastuun muuttuminen rahdinkuljettajan vastuuksi.

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 vakuutuksenottajan tai vakuutetun kykyjensä mukaan huolehtia vahingon torjumisesta ja rajoittamisesta sekä noudattaa vakuutusyhtiön antamia ohjeita.

Jos vakuutuksenottaja 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 – Yritysassiakkaat – Toiminta ja vastuu – Yritykseni aiheutti toiminnal- laan vahinkoa toiselle).
- Varaa vakuutusyhtiölle aina tilaisuus tarkastaa vahinko sekä mahdollisuus myötävaikuttaa sovinnollisen ratkaisun aikaansaamiseksi.
- Kerro vahingon kärsineelle, 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 korvausvastuun selvittämiseksi, kuten rahtikirja, kauppalasku, esitetty korvausvaatimus sekä reklamaatio rahdinkuljettajalle. Vakuutuskorvausta on haettava vakuutusyhtiöltä vuoden kuluessa siitä, kun korvauksenhakija sai tietää mahdollisuudestaan saada korvausta. Huomioi kuitenkin PSYM:n 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 annettavasta muutoksenhakuohjeesta tai tutustumalla materiaaliin osoitteessa op.fi/muutoksenhaku.

Henkilötietojen käsittely

Pohjola Vakuutus Oy käsittelee asiakkaiden henkilötietoja voimassa olevien säädösten mukaisesti sekä tietosuojalausekkeessa ja -oppaassa tarkemmin kerrotuin tavoin. Asiakkaan on suositeltavaa tutustua viitattuun tietosuojainformaatioon. Tietosuojalauseke ja -opas ovat saatavilla op.fi-verkkosivustolla sekä Pohjola Vakuutus Oy:n 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-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 korvausneuvojamme opastavat henkilökohtaisesti puhelinpalvelussamme. Voit hakea muutosta vakuutus- ja korvauspäätöksiin myös asiakasasiamieheltämme. Lue lisää muutoksenhausta osoitteessa op.fi/muutoksenhaku.

Ulkopuolista neuvontaa antaa FINEn 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

