



Assistans vid ID-stöld

I och med tecknande av Låneskyddsförsäkringen får du tillgång till tjänsten "Assistans vid ID-stöld" (nedan benämnd "ID-assistans"). Tjänsten, som tillhandahålls av Affinion International AB hjälper dig om du skulle råka ut för en ID-stöld under Låneskyddsförsäkringsperioden. På sidan två hittar du Affinions fullständiga villkor.

Vad är ID-stöld?

Begreppet identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan ditt samtycke, använder sig av din identitetshandling för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling och gärningen syftar till att bereda sig en ekonomisk vinning. Det kan till exempel vara att någon i ditt namn ansöker om lån eller kreditkort, öppnar ett bankkonto, beställer varor eller registrerar ett telefonabonnemang. Varje aktivitet eller upprepade sammanhängande aktiviteter som kan kopplas till en och samma identitetsstöld betraktas som en och samma händelse. Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerhetsställa din identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling.

Vad gäller tjänsten för?

Med tjänsten ID-assistans får du sakkunnig rådgivning och assistans genom Affinions försorg, där sådan assistans är nödvändig och skälig för att förebygga och upptäcka identitetsstöld samt begränsa ekonomisk förlust till följd av sådan stöld.

Vid skada, kontakta omgående Affinion via:

Telefon: 08-564 82 860

Fax: 08-564 82 861

Mail: info@affinioninternational.se

Öppet dygnet runt



Affinions villkor för ID-assistans

Tjänstens syfte

Tjänsten är avsedd att förebygga och upptäcka identitetsstöld samt begränsa konsekvenserna och eventuella ekonomiska förluster vid bedrägeri eller försök till bedrägeri.

Definition av identitetsstöld

Identitetsstöld omfattar situationer där en tredjeman, utan samtycke från den försäkrade använder sig av dennes identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling med egen ekonomisk vinning som syfte. Det kan till exempel innebära att i Kundens namn ansöka om lån eller kreditkort, öppna ett bankkonto, beställa varor eller registrera ett telefonabonnemang. Varje handling eller flera upprepade sammanhängande handlingar som uppstår till följd av en identitetsstöld är att betrakta som en och samma identitetsstöldshändelse.

Med identitet menas varje typ av identitetshandling som kan säkerställa Kundens identitet, till exempel personnummer, namnteckning, pass eller annan id-handling.

Tjänsterna består av följande:

Förebygga

Information om vad en identitetsstöld är samt rådgivning om hur Kunden kan förebygga, upptäcka och begränsa konsekvenserna av en identitetsstöld.

Upptäcka

Hjälp att inhämta upplysningar från olika instanser för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och om det har resulterat i ekonomiskt bedrägeri eller försök till bedrägeri.

Begränsa

Vidta åtgärder för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust.

Exempel på sådana åtgärder är:

- Upprätta bedrägerispärr
- Upprätta spärr för adressändring
- Bestrida och avvisa orättmätiga pengakrav
- Avlägsna orättmätiga anmärkningar i kreditupplysningsdatabaser
- Förlustanmäla förlorad ID-handling

Processbeskrivning

Förebygga

- Kunden kontaktar Affinion med frågor om identitetsstöld och ID-skydd
- Affinion informerar om vad en ID-stöld är, hur en identitetsstöld kan uppstå samt hur den kan förebyggas, upptäckas och begränsas.

Upptäcka

- Kunden kontaktar Affinion vid misstanke om en eventuell identitetsstöld
- Affinion ställer ett antal frågor för att kartlägga om en identitetsstöld har ägt rum och hjälper Kunden med att få en översikt över hur omfattande den eventuella identitetsstölden är.
- Affinion hjälper Kunden med att inhämta upplysningar från olika instanser.
- Om det visar sig att en identitetsstöld inte har ägt rum registrerar Affinion ärendet och ber kunden återkomma om något mer inträffar.

Begränsa och åtgärda

- Kunden kontaktar Affinion vid misstanke om en eventuell identitetstöld
- Affinion ställer ett antal frågor för att kartlägga om identitetsstöld har ägt rum och hjälper Kunden med att få en översikt över hur omfattande den eventuella identitetsstölden är.
- Om en identitetsstöld har ägt rum vidtar Affinion åtgärder på Kundens vägnar för att begränsa konsekvenserna och förebygga ekonomisk förlust.

Fullmakt

Affinion skall inhämta fullmakt från Kunden i de fall där Affinion behöver ta kontakt med kreditgivare eller andra instanser som kräver en sådan.

Undantag

Tjänsten gäller inte för identitetsstöld:

- som har samband med Kundens yrkes- eller tjänsteutövning eller annan förvärvsverksamhet
- som har utförts av någon i Kundens hushåll eller närmaste familj eller har samband med att Kunden gjort sig skyldig till brottslig handling eller grov värdslöshet.
- som har begåtts utanför försäkringsperioden för Låneskyddsförsäkringen
- som har resulterat i en rättsvist mot borgenären
- där bevisläget är sådant att Affinion anser att det är omöjligt att få fordringsägarna att dra tillbaka krav

**Kundens skyldigheter**

Kunden ska:

- anmäla till Affinion så snart en identitetsstöld upptäckts
- polisanmäla identitetsstölden
- sända upplysningar och tillgängliga dokument som har betydelse i ärendet till Affinion

Språk

Affinion skall tillhandahålla tjänsterna till Kunderna på svenska.

Telefoni

Kunderna skall ringa Affinions kundcenter på avsett telefonnummer. Affinion skall då bekräfta att kunder är berättigad till Tjänsten och därefter tillhandahålla Tjänsten enligt Avtalet.

Affinion skall tillhandahålla ett team för att svara på dessa samtal, på en telefonlinje som är reserverad för Kunder, med användning av det välkomstmanuskript som godkänts av båda parter. Det kan hända att Kunder felaktigt vänder sig till Affinion. Under sådana omständigheter skall Affinion vidarebefordra samtalet till AmTrusts kundtjänst.

Call Center

Affinions Call Center har öppet dygnet runt, året runt för att hantera spärningar och ta emot anmälningar.

Kvalificerade handläggare för övriga Tjänster (ID Support) finns tillgängliga vardagar mellan kl. 09.00 – 17.00 svensk tid. Kunden kan också skicka in ärenden via e-post.