



KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA S-MOBIILIN VAKUUTUKSET-OSIOSTA 8.12.2016

YLEISTÄ

Mikä on S-mobiilin Vakuutukset-osio?

Näet S-mobiilissa luettelon vakuutuksista joissa olet vakuutuksenottaja, vakuutettu tai vakuutuksen hoitaja. Tarkemmat vakuutustiedot sekä vakuutukset, joiden hoitoon sinulla on valtakirja, tulevat näkyviin S-mobiiliin vuoden 2017 aikana. Näet vakuutuslaskusi ja voit siirtää eräpäivää.

Voit laskea myytävien vakuutusten hinnan laskurilla ja ostaa vakuutuksen. Saat tiedot vakuutusmaksuista kertyneestä S-ryhmän Bonuksesta viimeisen 12 kuukauden ajalta. Näet myös mitä muita etuja ja palveluja LähiTapiola sinulle tarjoaa.

Lisäksi voit ilmoittaa sattuneesta vahingosta suoraan korvauspalveluun puhelimitse, soittaa suoraan sinua palvelevaan LähiTapiolan toimipisteeseen, tarkistaa missä lähin toimipiste sijaitsee ja lähettää suojatun viestin LähiTapiolan verkkopalveluun.

Miksi S-mobiilissa on LähiTapiolan Vakuutukset?

LähiTapiola on S-ryhmän vakuutusyhteistyökumppani ja asiakasomistajana saat Bonusta LähiTapiolan vakuutuksista. Asiakkaiden toiveista myös vakuutukset löytyvät nyt S-mobiilista pankkiasioinnin ja muiden S-ryhmän palvelujen kanssa.

Vakuutusyhteistyö on osa laajempaa yhteistyötä LähiTapiolan kanssa, josta yhtenä esimerkkinä on vuonna 2014 toteutunut S-Pankin ja LähiTapiola Pankin yhdistyminen.

Löytyykö S-mobiilin vakuutusosioista samat palvelut kuin LähiTapiolan verkkopalvelusta ja sen mobiiliversiosta?

LähiTapiolan verkkopalvelussa ja sen mobiiliversiossa on kattavammat toiminnot sekä yksityiskohtaiset tiedot kaikista vakuutuksistasi. S-mobiilia kehitetään pikkuhiljaa. Tällä hetkellä S-mobiilista löytyy yleisimminkin käytetyt toiminnot. S-mobiilista ostettavien vakuutusten määrä lisääntyy ajan myötä.

Minulla ei ole ennestään vakuutuksia LähiTapiolassa. Voinko kuitenkin pyytää tarjouksen ja ostaa vakuutuksia S-mobiilin vakuutusosiossa?

S-mobiilissa voit ostaa vakuutuksen, vaikka et olisikaan vielä LähiTapiolan asiakas. Voit myös helposti ottaa yhteyttä ja pyytää tarjouksen haluamistasi vakuutuksista.

Minulla on vakuutuksia muualla kuin LähiTapiolassa. Voinko saada nekin näkyviin S-mobiiliin?

LähiTapiola on S-ryhmän vakuutuskumppani, joten S-mobiiliin ei ole mahdollista saada muiden yhtiöiden vakuutuksia.

KÄYTTÖNOTTO JA KIRJAUTUMINEN

Miten saan Vakuutukset-osion käyttööni? Onko palvelun käyttäminen maksullista?

Voit ottaa Vakuutukset-osion käyttöösi, jos olet täysi-ikäinen ja S-ryhmän asiakasomistaja. Vakuutusasiointia varten tarvitset S-Pankin verkkopankkitunnukset. LähiTapiola Vakuutukset on maksuton palvelu, joka löytyy S-mobiilista. Jos sinulla ei ole puhelimesiasi S-mobiilia, niin lataa se ensin sovelluskaupasta. Kirjaudu S-mobiiliin ja valitse Vakuutukset-välilehti, jonka löydät sovelluksen etusivulla näkyvän ilmoituksen kautta tai pyyhkäisemällä kolme kertaa vasemmalle. Valitse Ota käyttöön ja etene palvelun sinulle antamien ohjeiden mukaisesti. Jos Vakuutukset-osio ei näy puhelimesiasi, päivitä S-mobiili sovelluskaupasta.

Voinko käyttää vakuutusosiota millä tahansa mobiililaitteella?

Kyllä. Palvelua voi käyttää iPhone-, Android- ja Windows-puhelimilla sekä esimerkiksi Android- ja iPad-tableteilla. Varmista, että käytössäsi on seuraava tai uudempi käyttöjärjestelmä: Android 4.4, iOS 8.0 tai Windows Phone 8.

Minulla ei ole S-Pankin verkkopankkitunnuksia, miten saan ne käyttööni?

Hae verkkopankin tunnuksia asiakaspalvelupisteessä, jotka sijaitsevat Prismoissa, suurimmissa Sokoksissa sekä valikoiduissa S-marketeissa. Saleissa, Alepoissa, pienemmissä S-marketeissa sekä ABC-asemilla sijaitsevista asiointipisteistä voit tilata tunnuksen lomakkeella, ja ne toimitetaan sinulle kotiosoitteeseen.

Minulla on S-Pankin tunnukset mutta olen unohtanut tai kadottanut ne. Miten saan tilattua uudet?

Voit hakea uutta käyttäjätunnusta tai salasanaa asiakaspalvelupisteessä henkilöllisyytesi todentamalla. Salasanan voit tilata myös [verkkopankin sisäänkirjautumissivulta](#) tai soittamalla asiakaspalveluun. Käyttäjätunnukseksi löydät pankkitunnussopimuksestasi. Käyttäjätunnus voi olla muodossa 4 kirjainta + 4 numeroa tai 6–8 numeroa. Käyttäjätunnuksen uusimisesta S-Pankki veloittaa palveluhinnaston mukaisen maksun.

Voinko kirjautua Vakuutuksiin muun pankin tunnuksilla?

Saat vakuutusosion käyttöösi ainoastaan S-Pankin pankkitunnuksilla.

Olen jo aikaisemmin ladannut S-mobiilin, mutta sovelluksessa ei näy Vakuutukset-välilehteä. Mitä teen?

Varmista, että sekä puhelimesi käyttöjärjestelmä että S-mobiili-sovellus ovat päivitettyinä viimeisimpään versioon. Vakuutukset ilmestyy tällöin 4. välilehdelle, jonka saat esiin pyyhkäisemällä kolme kertaa vasemmalle.

KÄYTTÖ

Mitä tietoja näen vakuutuksistani S-mobiilin vakuutusosiossa?

S-mobiilin vakuutusosiossa näytetään vakuutuksistasi niiden perustiedot, eli vakuutukset otsikkotasolla, vakuutusnumero ja se, kenelle vakuutukset ovat voimassa. Yksityiskohtaiset tiedot näet kirjautumalla LähiTapiolan verkkopalveluun osoitteessa www.lahitapiola.fi/verkkopalvelu.

Saanko vakuutuslaskuni S-mobiilin Vakuutukset-osioon ja voinko maksaa ne siellä?

Vakuutukset-osiossa näet kaikki saapuneet ja maksetut vakuutuslaskusi. Voit halutessasi siirtää laskun eräpäivää myöhemmäksi. Laskun voit maksaa S-mobiilissa siirtymällä sen Pankki-osioon ja syöttämällä maksun tiedot.

Mitä vakuutuksia voin ostaa Vakuutukset-osiossa?

S-mobiilissa voit ostaa palvelun julkistushetkellä Älyhenkivakuutuksen. Vakuutustarjontaa lisätään ajan myötä.

Vakuutusten ostaminen S-mobiilin vakuutusosiossa edellyttää LähiTapiolan Verkkopalvelusopimuksen tekemistä. Tutustu verkkopalveluiden sopimusehtoihin osoitteessa www.lahitapiola.fi.

Miten ostamani vakuutukset veloitetaan?

Ostamastasi vakuutuksesta lähetetään sinulle lasku kotiosoitteeseen.

Miten pian ostamani vakuutukset ja tekemäni muutokset päivittyvät S-mobiilin vakuutusosioon?

Vakuutuksiin tehdyt muutokset päivittyvät tietoihin pienellä viiveellä, viimeistään kuitenkin muutosta seuraavana päivänä. Ostettu vakuutus näkyy vakuutuksen myöntämisen jälkeen samalla aikataululla myös vakuutusosiossa.

Voinko vahingon sattuessa hakea korvausta S-mobiilin Vakuutukset-osiossa?

S-mobiilista löydät yhteystiedot korvauspalveluun, missä voit jättää korvaushakemuksen puhelimitse. S-mobiilin vakuutusosiossa ei löydy korvauksenhakulomaketta.

Näkyykö S-mobiilissa tekemäni vakuutusasiointi myös muissa LähiTapiolan kanavissa?

Samat tiedot näkyvät myös LähiTapiolan verkkopalvelussa ja mobiilissa.

S-RYHMÄN BONUS JA LÄHITAPIOLAN KESKITTÄMISETU

Saanko Bonusta LähiTapiolan vakuutusmaksuista?

Maksetuista vakuutusmaksuista kertyy S-ryhmän Bonusta. Lisätietoja saat osoitteesta lahitapiola.fi/bonus.

Mitä tarkoittaa keskittämisetu?

Kun keskität vakuutuksesi LähiTapiolaan, saat keskittämisetua sen mukaan, kuinka laajasti sinulla on

asiointia. Perustana on LähiTapiolan palveluvalikoima, joka on jaettu neljään osa-alueeseen: Koti, Terveys, Ajoneuvot ja Tulevaisuuden turva.

Kun sinulla on yksi voimassaoleva sopimus LähiTapiolassa, olet etutasolla 1. Kun sinulla on tuotteita palveluvalikoiman

- kahdelta osa-alueelta, olet etutasolla 2
- kolmelta osa-alueelta, olet etutasolla 3
- neljältä osa-alueelta, olet etutasolla 4.

Miten rekisteröin asiakasomistajuuden, jotta saan Bonusta LähiTapiolan vakuutusmaksuista?

Mistä näen, olenko jo rekisteröinyt sen?

Voit rekisteröidä asiakasomistajuutesi S-mobiiliin vakuutusosiossa, LähiTapiolan verkkopalvelussa tai soittamalla LähiTapiolaan numeroon 0800 123 222 (ma–pe klo 8–18, pvm/mpm). Vakuutusosion Asiakasedut-sivulta voit tarkistaa, oletko jo rekisteröinyt asiakasomistajuutesi.

Voinko maksaa vakuutusmaksuja S-ryhmän Bonuksella?

Kun Bonukset on maksettu rahana S-Tilillesi, voit luonnollisesti maksaa niillä normaalisti myös vakuutusmaksuja. Bonuksia ei voi suoraan siirtää vakuutusmaksuja vähentämään.

Milloin ja missä vakuutusmaksustani kertynyt Bonus näkyy?

Jos vakuutusmaksusi eräpäivä on viimeistään kuukauden 20. päivä ja maksat laskun viimeistään eräpäivänä, näkyy maksu kuluvan kuukauden bonusostoissasi. Kuukauden 20. päivän jälkeen maksamasi vakuutuslaskut näkyvät pääsääntöisesti seuraavan kuukauden bonusostoissasi. Voit tarkistaa sekä kertyneen Bonuksen että maksusi vakuutusosion Asiakasedut-sivulta.

LISÄTIEDOT JA YHTEYSTIEDOT

Mihin otan yhteyttä, jos Vakuutukset-osio ei toimi tai tarvitsen apua sen käytössä?

Jos sinulla on esimerkiksi ongelmia kirjautumisessa tai muuten S-mobiiliin käytössä, ota yhteyttä S-Pankin Asiakaspalveluun, puh. 010 76 5800 (avoinna ma–pe klo 8–20, puhelun hinta 0,0835 €/puhelu + 0,1209 €/min).

Jos sinulla on kysyttävää Vakuutukset-osion tiedoista tai omista vakuutuksistasi, ota yhteyttä LähiTapiolan asiakaspalveluun. Yhteystiedot löydät S-mobiiliin Vakuutukset-osioista tai osoitteesta lahitapiola.fi.

TIETOSUOJA JA PALVELUN TURVALLINEN KÄYTTÖ

Kuka vastaa S-mobiiliin Vakuutukset-osioista ja siitä, että tiedot pitävät paikkansa?

S-mobiili on SOK:n ja S-Pankin tarjoama palvelu. Vakuutukset-osion sisällöstä vastaa LähiTapiola.

Jos puhelimeni katoaa tai varastetaan, voiko joku muu ostaa vakuutuksia minun laskuuni S-mobiilin vakuutusosion kautta?

Jos puhelimesi, johon S-mobiili on asennettu, varastetaan, ilmoita asiasta välittömästi pankkitunnusten sulkupalveluun puh. 09 6964 6820 (pvm/mpm, 24 h/vrk). Sovelluksessa kirjautuneena tehdyt toimenpiteet ovat vastuullasi siihen asti, kunnes olet pyytänyt sulkupalvelua estämään palvelun käytön.

Siirtykö Vakuutukset-osion kautta tietojani LähiTapiolasta S-Pankkiin tai S-ryhmään? Entä S-Pankista tai S-ryhmästä LähiTapiolaan?

Jos rekisteröidyt S-mobiilissa asiakasomistajaksi LähiTapiolaan, välittyy S-ryhmän asiakasrekisteristä LähiTapiolaan henkilötunnuksesi ja osuuskaupan jäsen-/asiointinumerosi. Valtuutat myös LähiTapiolan välittämään tiedot rekisteröitymisen jälkeen maksetuista vakuutusmaksuista S-ryhmälle Bonuksen maksamista varten.

LähiTapiola lähettää kerran kuussa S-ryhmään Bonuksen maksamista varten niiden asiakkaiden asiakaskohtaiset vakuutusmaksutiedot, jotka ovat rekisteröineet asiakasomistajuutensa LähiTapiolaan. Tiedoista ei käy ilmi, mitä vakuutuksia sinulla on, vaan ainoastaan maksettujen vakuutusmaksujen loppusumma sekä vakuutuksenantajayhtiö.

S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteristä löytyy siten tieto, että olet LähiTapiolan asiakas, jos olet rekisteröinyt asiakasomistajuutesi LähiTapiolaan. Vastaavasti LähiTapiolalta löytyy tieto, että olet asiakasomistaja, jos olet rekisteröinyt asiakasomistajuutesi LähiTapiolaan. S-ryhmällä ei ole muuten pääsyä LähiTapiolan asiakastietoihin eikä LähiTapiolalla S-ryhmän asiakastietoihin. LähiTapiola ei siis saa tietoonsa esim. asiakasomistajan ostotietoja.

LähiTapiolalla ei ole pääsyä S-Pankin asiakasjärjestelmiin, joten pankkitietojasi ei välity LähiTapiolalle. S-Pankilla ei myöskään ole pääsyä vakuutustietoihisi.

Mitä tietoja LähiTapiola minusta kerää? Entä S-Pankki ja S-ryhmä?

S-mobiilissa esitettävät tiedot pohjautuvat muun muassa S-Pankin asiakasrekisterissä, S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisterissä sekä LähiTapiolan asiakasrekisterissä ja vakuutus- ja korvausrekistereissä oleviin tietoihin. Rekisteriselosteista näet, mitä tietoja sinusta kerätään:

- S-Pankin asiakasrekisteri: www.s-pankki.fi/fi/rekisteriseloste/
- S-ryhmän asiakasomistaja- ja asiakasrekisteri: www.s-kanava.fi/rekisteriseloste
- LähiTapiola-ryhmän yhtiöiden yhteinen asiakasrekisteri
<http://public.brandgate.fi/lahitapiola/lahitapiola/fi/tiedostot/123502/.pdf>