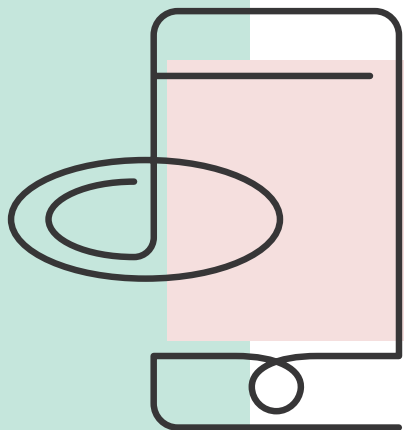


Vilkår

- ID-tyverisikring og Netthjelp ved misbruk



Innhold

1. ID-tyverisikring
2. Netthjelp ved misbruk av identitet
3. ID-sikring
4. Netthjelp

ID-tyverisikring og Netthjelp ved misbruk

Som dagligbankkunde, når du får lønn inn på konto og har kredittkort i KLP Banken, får du tilgang til en ID-tyveri- og netthjelpstjeneste.

Hvor kan du henvende deg?

Tjenesten leveres av cxLoyalty International AS (heretter "cxLoyalty"), og du har direkte kontakt med dette selskapet på telefon 66 98 66 50. Dette nummeret kan ringes 24 timer i døgnet. Alle henvendelser gjøres på dette telefonnummeret, enten du ønsker hjelp eller informasjon, eller du ønsker å klage på tjenesten.

KLP Banken har ikke ansvar for eller påvirkning på cxLoyaltys tjeneste.

Hvem kan benytte tjenesten?

Tjenesten gjelder deg som kortinnehaver og kontoeier, samt din samboer/ektefelle og barn med samme adresse i folkeregisteret som deg. Når kan du benytte tjenesten?

Du kan benytte deg av tjenesten ved behov fra du får lønn inn på konto i KLP Banken og har aktivert et kredittkort fra KLP Banken. ID-tyveri eller misbruk av din identitet på internett må være oppdaget i den perioden du har tilgang til tjenesten, og du må fylle vilkårene for tjenesten i hele den perioden cxLoyalty arbeider med din sak.

Hva ligger i tjenesten – kort beskrivelse

Nedenfor gir vi deg en kort beskrivelse av tjenesten. Tjenesten er nærmere beskrevet av cxLoyalty lenger ut i dette brevet, og vi anbefaler at du også leser denne beskrivelsen, hvor det står mer om hva tjenesten omfatter og ikke omfatter.

ID-TYVERISIKRING – du får hjelp til å avdekke og iverksette tiltak når noen benytter seg av din identitet/legitimasjon.

cxLoyalty tilbyr:

- Telefonassistanse 24 timer i døgnet for å bistå deg i å forebygge og begrense konsekvensene. Du får hjelp til å avdekke og kartlegge omfanget, samt iverksette tiltak som å bestride urettmessige økonomiske krav og betalingsanmerkninger.
- Hvis du er blitt utsatt for økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri, iverksetter cxLoyalty tiltak på dine vegne for å begrense konsekvensene og eventuelle økonomiske tap.

Eksempler på tiltak:

- Avvise betalingskrav oppstått som følge av Identitetstyveri.
- Slette anmerkninger i kredittopplysningsdatabaser oppstått som følge av Identitetstyveri.

cxLoyaltys tjenester gjelder ikke:

- Identitetstyveri som har oppstått som følge av dine straffbare handlinger
- Økonomiske tap
- Krav fra kreditorer utenfor Norden, som ikke er sendt fra et norsk inkassobyrå eller rettsinstans
- Kortbedrageri, for eksempel skimming eller misbruk av PIN-kode

NETTHJELP VED MISBRUK – forebyggende rådgivning og veiledning om nettvett. Du får hjelp til å fjerne krenkende innhold/falske profiler på nett.

Du får hjelp med:

- Uønskede og /eller krenkende bilder og videoer
- Krenkende kommentarer og trusler
- Mobbing og annet sjikanerende materiale
- Falske profiler på sosiale medier
- Hackede bruker- og e-postkonti
- Avindeksering av søkeresultat og informasjon på internett

Du kan ikke få hjelp dersom for eksempel:

- Nettsiden er av en slik karakter som gjør det ulovlig for cxLoyalty å besøke den
- Materialet er utilgjengelig for cxLoyalty, som f. eks materiale som er lagt ut i lukkede grupper på sosiale medier
- Størstedelen av materialet ikke er på norsk, dansk, svensk, finsk eller engelsk

Hvordan benytter du deg av tjenesten?

Hvis du kommer i en situasjon som er dekket av tjenesten i den perioden du er dagligbankkunde med kredittkort og lønnsinngang, og du trenger hjelp, kan du henvende deg direkte til cxLoyalty.

Dersom du ønsker å benytte deg av tjenesten, må cxLoyalty skal være sikker på at du er dekket av tjenesten. For å verifisere dette, vil cxLoyalty ta kontakt med KLP Banken for å få dette bekreftet. Dette er nødvendig for å kunne tilby tjenesten til deg, KLP Banken vil ikke gjøre annet enn å bekrefte eller avkrefte at du er dekket av tjenesten, men dette vil implisitt innebære å gi cxLoyalty informasjon om:

- At du er kunde i KLP Banken
- At du har tjenestene innskuddskonto med lønnsinngang og at du har et aktivert kredittkort.

Hva må du gjøre?

Du, eller den i din familie som bruker tjenesten, må, på forespørsel fra cxLoyalty, utstede fullmakt til cxLoyalty når det er nødvendig å kontakte kredittgivere, kredittopplysningsforetak eller andre instanser. Det gjelder for å hjelpe deg med å innhente opplysninger for å oppdage et mulig identitetstyveri, eller utføre tiltak for å begrense økonomisk tap som følge av identitetstyveri.

Du må bistå med å fremskaffe fullstendige og korrekte opplysninger og dokumenter om forhold som har betydning i saken.

cxLoyalty vil i mange tilfeller måtte innhente personopplysninger om deg for å kunne bistå. Dette er en sak mellom deg og cxLoyalty.

VILKÅR FOR TJENESTEN

Nedenfor finner du cxLoyalts beskrivelse av tjenesten. Denne inneholder mer informasjon om hva som omfattes og hva som ikke omfattes av tjenesten, samt hvilke plikter du har overfor cxLoyalty. I denne teksten er du "Kunden", og ved bruk av tjenesten er det disse vilkårene som gjelder.

ID-sikring

Tjenestens formål

Tjenesten er ment å bidra til å forebygge og oppdage identitetstyveri, samt begrense eventuelle økonomiske tap som følge av identitetstyveri. Kunden får tilgang til rådgivning fra cxLoyalts saksbehandlere for å redusere risikoen for identitetstyveri og oppdage eventuell økonomisk svindel som følge av identitetstyveri så tidlig som mulig. Hvis Kunden har vært utsatt for økonomisk svindel som følge av identitetstyveri, hjelper cxLoyalts saksbehandlere Kunden med å begrense omfanget og eventuelle økonomiske tap. Tjenesten kan ikke garantere at identitetstyveri ikke inntreffer.

Definisjon av identitetstyveri

Identitetstyveri omfatter situasjoner der en tredjepart, uten Kundens samtykke, benytter seg av Kundens identitet og/eller legitimasjon for å begå økonomisk svindel eller annen kriminell handling som kan medføre økonomisk tap for Kunden. Det kan for eksempel innebære at noen i Kundens navn søker om lån eller kredittkort, åpner en bankkonto, bestiller varer eller registrerer et mobilabonnement. Kortsvindler, f.eks. skimming eller misbruk av PIN-kode, anses ikke som identitetstyveri. Med identitet og/eller legitimasjonsbevis forstås enhver form for legitimasjon som kan bekrefte Kundens identitet, for eksempel personnummer, signatur, pass eller annen legitimasjon. Enhver hendelse, eller flere gjentakende sammenhengende hendelser som oppstår som følge av ett identitetstyveri er å betrakte som én identitetstyverisak.

Forebygge

- Informasjon til Kunden om hva identitetstyveri er, og hvordan det kan foregå.
- Rådgivning til Kunden om hvordan Kunden kan redusere risikoen for å bli utsatt for identitetstyveri, samt hvordan Kunden kan oppdage og begrense konsekvensene av identitetstyveri.
- Telefonassistanse for Kunden 24 timer i døgnet.

Oppdage

- Hjelp til Kunden med å innhente opplysninger fra for eksempel kredittgivere og kredittopplysningsforetak for å oppdage om økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri har funnet sted
- Hjelp til Kunden med å kartlegge omfanget og skaffe seg oversikt over eventuell økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri

Begrense

- Hvis Kunden er blitt utsatt for økonomisk svindel som følge av et identitetstyveri, iverksetter cxLoyalty tiltak på Kundens vegne for å begrense konsekvensene og eventuelle økonomiske tap

Eksempler på tiltak:

- Avvise betalingskrav oppstått som følge av Identitetstyveri.
- Slette anmerkninger i kredittopplysningsdatabaser oppstått som følge av Identitetstyveri.

Hva omfattes ikke av cxLoyalts tjenester

- Dekning av økonomiske tap (f.eks. som følge av kort bedrageri og/eller phishing).
- Dekning av omkostninger (f.eks. utgifter til nye kort og/eller identitetsdokumenter).
- Bistand ved Identitetstyveri som har oppstått som følge av Kundens straffbare handlinger.
- Bistand ved Identitetstyveri knyttet til Kundens arbeid eller yrke.
- Dekning av kostnader ved bistand fra advokat
- Hjelp ved krav fra kreditorer utenfor Norden som ikke er sendt fra et norsk inkassobyrå eller rettsinstans

Kundens forpliktelser

For at cxLoyalty skal kunne hjelpe Kunden må Kunden gjøre følgende:

- Kontakte cxLoyalty så snart et Identitetstyveri oppdages eller det er mistanke om at et Identitetstyveri har funnet sted.
- Anmelde Identitetstyveriet til Politiet.
- Fremskaffe fullstendige og korrekte opplysninger og dokumenter om forhold som har betydning i saken.
- Utstede fullmakt til cxLoyalty dersom cxLoyalty behøver å kontakte tredjeparter på Kundens vegne

Det er ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som Kunden kan benytte Tjenesten. I noen saker kan det imidlertid være vanskelig å bevise at det ikke er Kunden selv som har begått den aktuelle svindelen. cxLoyalty kan derfor aldri garantere at en kreditor trekker tilbake et økonomisk krav, og cxLoyalty har derfor rett til å avslutte en sak dersom cxLoyalty etter en samlet vurdering konkluderer med at alle tiltak som med rimelighet kan kreves iverksatt for å slette urettmessige betalingskrav er iverksatt.

Netthjelp

TJENESTENS FORMÅL

Tjenesten er ment å hjelpe Kunden med å fjerne personlig, uønsket og krenkende innhold fra internett som er publisert uten Kundens samtykke. I tjenesten inngår også hjelp med å lukke falske profiler som er opprettet i Kundens navn.

Eksempler på hva cxLoyalty kan hjelpe med:

- uønskede og /eller krenkende bilder og videoer
- krenkende kommentarer og trusler
- mobbing og annet sjikanerende materiale
- falske profiler på sosiale medier
- hackede bruker- og e-postkonti
- avindeksering av søkeresultat og informasjon på internett

TJENESTEN OMFATTER**Forebyggende rådgivning**

Kunden kan motta forebyggende rådgivning om hvordan Kunden kan unngå at uønsket materiale blir spredd på internettet.

Eksempler på forebyggende rådgivningen:

- Råd og veiledning om nettvett
- Råd og veiledning om barn og nettbruk
- Råd og informasjon om sikkerhetsinnstillinger og brukervilkår på kjente nettsider
- Informasjon om hvilke regler og rettigheter som gjelder for materiale som deles på nettet
- Veiledning i hvordan egne profiler (og tilhørende bilder, tekst, videoer) kan slettes eller skjules

ASSISTANSE

Kunden kan få assistanse med å fjerne konkret uønsket materiale fra internettet. Eksempler på assistanse:

- Hjelp til å undersøke om det uønskede materiale kan kreves fjernet
- Veiledning i hvordan Kunden kan fjerne og rydde opp i konkret uønsket materiale
- Hjelp til å fjerne falske profiler og/eller rydde opp i brukerkontoer
- Rådgivning om hvordan det bør argumenteres overfor nettstedet, og informasjon om hva som kan kreves av nettstedet i henhold til retningslinjer og lovgivning

BEGRENSE- OVERTAKELSE AV SLETTEPROSESSEN

cxLoyalty kan overta arbeidet med å slette uønskede materiale på nettet hvis Kunden sender URL-adresser til det aktuelle materiale.

Eksempler på overtakelse av sletteprosessen:

- cxLoyalty kontakter aktuelle eiere av nettsteder med forespørsel om å fjerne uønsket og/eller krenkende informasjon/bilder og personlig informasjon som omhandler Kunden.
- cxLoyalty følger opp overfor nettstedene
- cxLoyalty holder Kunden løpende orientert om prosessen

FULLMAKT

Hvis cxLoyalty skal overta saken for Kunden, skal Kunden sende en fullmakt til cxLoyalty.

Forutsetninger for cxLoyaltings ytelse av Netthjelp

- Websiden er av en karakter som gjør det lovlig for cxLoyalty å besøke den
- Materialet er tilgjengelig for cxLoyalty. (Eksempel på utilgjengelig material er materiale som er lagt ut i lukkede grupper på sosiale medier)
- Størstedelen av materiale er på enten norsk, dansk, svensk, finsk eller engelsk

BEGRENSNINGER

Det er ingen begrensninger i form av for eksempel antall timer som Kunden kan benytte Tjenesten, men cxLoyalty kan ikke garantere at cxLoyalty vil være i stand til å få fjernet det materiale som Kunden ønsker å slette.

I enkelte tilfeller kan det være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder, f.eks. fordi innholdet ikke er i strid med gjeldende retningslinjer for de aktuelle nettstedene og/eller gjeldende lov, eller fordi henvendelsen gjelder utenlandske nettsteder som ikke omfattes av norsk lovgivning.

Det kan også være vanskelig å få fjernet innhold fra nettsteder som ikke svarer på gjentatte henvendelser om å fjerne konkret materiale. Videre kan cxLoyalty ikke garantere at innholdet som ønskes fjernet ikke er publisert andre steder på nettet enn det(de) sted(er) som Kunden har informert om. (Dette kan eksempelvis være på pc'er eller andre nettsteder). Hvis cxLoyalty ikke er i stand til å få fjernet det aktuelle materiale, vil dette fremgå av en avsluttende mail som sendes Kunden.

cxLoyalty vil i slike tilfeller veilede Kunden med hensyn til hva Kunden eventuelt selv kan gjøre for å gå videre med saken.