



ASIAKKAAN

opas

 **turva**
Hymyile, olet Turvassa.

Huh,

vihdoinkin Turvassa!



Kotimaista turvaa

Turva on suomalainen keskinäinen vakuutusyhtiö. Keskinäisessä yhtiössä omistajia ovat vakuutus-entottajat eli asiakkaat. Turva käyttää kaiken saavuttamansa taloudellisen hyödyn asiakkaidensa hyväksi. Tämä näkyy kilpailukyysisinä hintoina, alennuksina ja omistaja-asiakasetuina.

Turvan palveluverkosto kattaa koko maan ja vakuutusedustajamme palvelevat joustavasti ja lähellä asiakkaitamme. Toimipisteemme löydät internet-sivuiltamme osoitteesta www.turva.fi.

Tähän oppaaseen olemme koonneet hyödyllisiä tietoja helpottamaan asiointiasi Turvassa sekä vinkejä,

kuinka toimia vahinko- tai muissa yllättävissä tilanteissa.

Löydät oppaasta myös tärkeimmät yhteystietomme, joten tämä kätevä vihko kannattaa pistää talteen.

*Olemme olemassa,
jotta sinä voit huokais-
ta helpotuksesta.*

Tölli tai lukaali, kotona tapahtuu

Olipa kotisi hulppea lukaali, vaatimaton tölli, opiskelijaboksi, mummonmökki tai rivitalounelma, se on aina kallis. Kotona vaalit myös rakasta omaisuuttasi perintökaappikellosta hifi-laitteisiin. Kotona myös sattuu ja tapahtuu, ja silloin on hyvä olla Turvassa.

Kotivakuutus on turvana, jos kotiasi kohtaa vahinko; omakotitalosi, kesämökki tai asuntosi vaurioituu esimerkiksi tulipalossa tai murron yhteydessä tai jos kodinkoneesi tai muu kodin esine rikkoutuu. Kotivakuutus korvaa myös matkalla matkatavaroille sattuneita vahinkoja. Korvattavuus kussakin tapauksessa riippuu vakuutuksesi laajuudesta.

Kun ilmoitat vahingosta, varaa esille kaikki siihen liittyvät tiedot ja hallussasi olevat asiakirjat. Lisäksi tarvitsemme seuraavat tiedot:

- milloin, miten ja mistä syystä vahinko on sattunut
- omat yhteystietosi ja tilinumerosi
- tiedot vahingoittuneesta omaisuudesta, tarkka merkki ja malli, ikä ja hinta
- esineen korjauskustannukset ja vastaavan omaisuuden jälleenhankintahinta
- poliisi-ilmoitusjäljennös, jos kyseessä on rikoksella aiheutettu vahinko

Katso lisää kohdasta Korvauksen hakeminen s. 9.

Auts!

Elämää ei voi elää sohvilla istuen ja sen laidoista kiinni pitäen. Tai voi, mutta tylsäsihän se ennen pitkää käy. Voit elää huolettomammin, kun muistat vakuuttaa myös ne kaikkein tärkeimmät - itsesi ja läheisesi.

Turvan tapaturmavakuutus korvaa tapaturmavammas- tai aiheutuneita hoitokuluja, joita ovat esimerkiksi lääke- ja röntgenkustannukset. Tapaturmavakuutukseen sisältyy myös korvaus tapaturman aiheuttamasta pysyvistä haitasta. Lisäksi vakuutukseen voi sisältyä korvaus tapaturmaisesta kuolemasta sekä päiväkorvaus tapaturman aiheuttamasta ohimenevästä työkyvyttömyydestä. Voit ottaa tapaturmavakuutuksen koskemaan vain vapaa-aikaasi. Täysajan tapa-

turmavakuutus puolestaan korvaa myös työssä sattuneita tapaturmia.

Mikäli olet jonkin ammattiliiton jäsen, saattaa jäsenmaksuusi sisältyä tapaturmavakuutus Turvassa. Tarkista asia liittostasi.

Kun tapaturma sattuu, tarvitsemme vahinkoasian käsittelemiseksi sattuneesta tapaturmasta vahinkoilmoituksen. Katso lisää kohdasta Korvauksen hakeminen s. 9.

Turvaa joka mutkassa

Matkanteko pyörien päällä saattaa joskus katketa syystä tai toisesta.

Autovahingolla tarkoitetaan äkillisestä, ulkoisesta syystä johtuvaa vahinkoa, joka korvataan vapaaehtoisen autovakuutuksen perusteella. Autovakuutus korvaa omalle ajoneuvolle sattuneita vahinkoja.

Lakisääteinen liikennevakuutus korvaa ajoneuvon liikenteeseen käyttämisestä aiheutuneet vahingot. Liikennevakuutuksesta korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi vastapuolen omaisuus- ja henkilövahingot sekä omassa ajoneuvossa olleiden henkilövahingot.

Hätäpalvelu järjestää ajoneuvon hinauksen ja auttaa

matkan järjestelyissä, jos matka on katkennut esim. kolaroinnin tai vian takia.

Hätäpalvelu on avoinna 24 tuntia vuorokaudessa vuoden kaikkina päivinä.

**Ajoneuvovahinkojen
häätäpalvelu
01019 5111
24 h vuorokaudessa**

Reissussa saattaa rähjäntyä

Nauti lomasta, mutta älä ota turhia riskejä. Noudata aina olosuhteisiin nähden järkevää huolellisuutta, kun liikut vieraassa ympäristössä.

Matkustajavakuutus korvaa äkillisestä matkasairaudesta ja matkatapaturmasta aiheutuvia hoitokuluja. Matkatavaravakuutus puolestaan korvaa matkatavaroille aiheutuneita vahinkoja. Joihinkin kotivakuutuksiin sisältyy myös matkatavaravakuutus. Tarkista siis aina ennen matkalle lähtöä, kattaako kotivakuutuksesi myös matkatavarat vai tarvitsetko niitä varten erillisen vakuutuksen.

Mikäli olet jonkin ammattiliiton jäsen, saattaa jä-

senmaksuusi sisältyä matkustajavakuutus Turvassa. Tarkista asia liitostasi. Tällaisessa tapauksessa jäsenkorttisi toimii myös matkavakuutuskorttina, ota se matkalle mukaan.

Jos joudut matkallasi haakeutumaan äkillisesti hoitoon, esitä matkavakuutuskortti hoitolaitokselle. Useat hoitolaitokset laskuttavat suoraan Turvaa. Mikäli haluat tai tarvitset selvitteilyapua vahingon sattuessa, voit ottaa suoraan yhteyttä matkahäätäpalvelu SOS Internationaliin. Sieltä saat palvelua suomen kielellä.

**Selvitteilyapua matkalla
SOS International
+45 70 10 50 54
24 h vuorokaudessa**

Vahinko

ei tule

kello kaulassa.



Korvauksen hakeminen

Kun vahinko sattuu, voit valita itsellesi sopivimman asiointitavan. Voit tehdä ilmoituksen joko sähköisesti, puhelimella, postitse tai palvelutoimiston kautta.

Jos kyseessä on rakennuksen vahinkoasia, ota yhteyttä lähimpään palvelutoimistoomme, niin sovitaan yhdessä vahingon tarkastamisesta.

Nettisivuiltamme voit ilmoittaa helposti tapaturma-, matka-, omaisuus- ja ajoneuvovahingoista.

Kysy meiltä, jos tarvitset apua korvauksen hakemisessa. Pyrimme tekemään korvauspäätöksen mahdollisimman nopeasti. Haluamme, että korvausratkaisumme ovat ymmärrettäviä,

selkeitä ja vastaavat asiakkaalle antamiemme lupauksia. Kaikki päätöksemme perustuvat lakiin, hyvään vakuutustapaan ja vakuutusehtoihimme.

Korvauspalvelu
01019 5108
ma-pe 9-17

Verkossakin

olet Turvassa.



Näppärästi netissä



MAPPI-verkkopalvelu on Turvan asiakkaille tarkoitettu palvelu, jossa voit tarkastella omia vakuutus- ja asiakastietojasi. Tietoihin voit myös tehdä muutoksia verkossa. Verkkopalvelun kautta voit kysyä henkilökohtaista vakuutusasiaa suojatun yhteyden turvin. Vastausviestin lähetämme parin työpäivän sisällä.

Henkilöllisyyden varmistamiseksi MAPPI-palveluun kirjaudutaan henkilökohtaisilla verkkopankkitunnuksilla.

Palvelu on avoinna joka päivä klo 7-23. Öisin palvelu on suljettuna vakuutustietojen päivittymisen takia.

MAPPI-palveluun pääset Turvan internetsivujen kautta osoitteessa www.turva.fi.

*MAPPI-palvelun
käyttäjätuki
(03) 2313 9166
ma-pe 8-18*

Palvelunumero 01019 5110

ma-pe 8-18

asiakaspalvelu@turva.fi

Korvauspalvelu 01019 5108

ma-pe 9-17

Ajoneuvovahinkojen hätäpalvelu 01019 5111

24 h vuorokaudessa

Turvan palvelunumeroihin soitat paikallisverkkomaksulla

Keskinäinen Vakuutusyhtiö Turva
PL 117, Järvensivuntie 3
33101 TAMPERE
puh. (03) 2313 9111



www.turva.fi