



Almennir viðskiptaskilmálar

1 Almenn

Þessir skilmálar gilda um viðskipti Vátryggingafélags Íslands hf. og dótturfélag þess, Líftryggingafélag Íslands hf., (hér eftir VÍS eða félagið), kt. 690689-2009, og viðskiptavina þeirra. Skilmálarnir hafa að geyma almenn ákvæði um réttindi og skyldur beggja aðila.

Nánari upplýsingar um skilmála þessa má fá á næstu þjónustuskrifstofu félagsins, í síma 560-5000 eða á vefsíðu félagsins www.vis.is.

Viðskiptavinir geta einnig sent almennar fyrirspurnir á netfangið: vis@vis.is

2 Um Vátryggingafélag Íslands hf.

Vátryggingafélag Íslands hf. er traust og framsækið þjónustufyrirtæki sem veitir viðskiptavinum viðeigandi vátryggingavernd og stuðlar að öryggi þeirra með öflugum forvörnum. VÍS statar af þéttriðnu þjónustuneti víðsvegar um landið.

Helstu upplýsingar um VÍS:

Vátryggingafélag Íslands hf.

Ármúla 3

108 Reykjavík

Sími: 560 5000

Kennitala: 690689-2009

Netfang: vis@vis.is

VÍS hefur starfsleyfi sem vátryggingafélag samkvæmt lögum um vátryggingastarfsemi og sætir eftirliti Fjármálaeftirlitsins, Katrínartúni 2, 105, Reykjavík, í samræmi við lög um opinbert eftirlit með fjármálastarfsemi (sjá vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fme.is).

Frekari upplýsingar um starfsemi VÍS má finna á vefsíðu félagsins: www.vis.is.

3 Samskipti við félagið

Almennt fara samskipti félagsins við viðskiptavini fram á íslensku nema annað sé tekið fram eða leiði af eðli máls.

Viðskiptavinir VÍS geta samþykkt rafræn samskipti og afhendingu gagna í gegnum Mitt VÍS í stað þess að viðskiptavinur fái gögn og aðrar upplýsingar sendar á pappírformi, eða með öðrum hætti.

4 Vaxta- og innheimtugjöld

Á vefsíðu VÍS má finna upplýsingar um gjöld vegna innheimtu og vaxtakjör vegna boð- og beingreiðslusamninga eins og þau eru á hverjum tíma.

5 Umboð

Viðskiptavinir geta veitt þriðja aðila umboð til að annast samskipti og viðskipti við félagið fyrir sína hönd. Umboð sem viðskiptavinir veita þriðja aðila skulu vera skrifleg og vottuð af tveimur vottum eða lögbókanda, héraðsdóms- eða hæstaréttarlögmanni.

Sé umboðsmanni ekki veitt fullt og ótakmarkað umboð skal tilgreina nákvæmlega hvaða heimildir umboðsmaður hefur til að fá upplýsingar eða taka ákvarðanir fyrir hönd umbjóðanda. Uppfylli umboðið ekki kröfur félagsins eða laga um skýrleika og vottun mun félagið synja umboðsmanni um upplýsingar eða viðskipti á grundvelli umboðsins.

Sé umboðið ekki tímabundið fellur það niður gagnvart félaginu við afturköllun umbjóðanda á umboði. Afturköllun umbjóðanda á umboði er hann hefur veitt skal berast félaginu skriflega. Afturköllun öðlast gildi þegar tilkynningin berst félaginu.

Ef annað er ekki tekið fram skulu eldri umboð vera jafngild yngri umboðum.

6 Eftirlitsmyndavélar, hljóðritun símtala og tölvupóstar

Í höfuðstöðvum félagsins og þjónustuskrifstofum eru eða kunna að vera eftirlitsmyndavélar. Félaginu er heimilt að nýta sér upptökurnar komi upp ágreiningur milli aðila eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina félagsins.

Félagið áskilur sér rétt til að hljóðrita öll símtöl, bæði þau sem eru móttækin og þau sem starfsmenn og umboðsmenn félagsins hringja. Félaginu er heimilt að nýta sér upptökurnar ef upp kemur ágreiningur milli aðila og nauðsynlegt er að staðreyna innihald símtalsins, eða til að rannsaka mögulega saknæma og/eða refsiverða háttsemi starfsmanna eða viðskiptavina félagsins.

Allir tölvupóstar sem félagið og starfsmenn hans móttaka og senda eru varðveittir í samræmi við lög og reglur hverju sinni.

Hljóðritun símtala er í samræmi við ákvæði laga nr. 81/2003 um fjarskipti. Myndbandseftirlit fer fram í samræmi við ákvæði laga nr. 77/2000 um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og reglur nr. 837/2006 um rafræna vöktun. Úrvinnsla þeirra upplýsinga sem kunna að verða til við hljóðritun símtala og myndbandsupptökur er í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Félagið áskilur sér allan rétt til að varðveita upplýsingar sem verða til í viðskiptasambandi félagsins og viðskiptavina, svo framarlega sem félagið hafi lögmætra hagsmuna að gæta af varðveislu upplýsinganna.

Félaginu er óheimilt að afhenda afrit af eftirlitsupptökum, tölvupóstum og hljóðrituðum símtölum nema samkvæmt sérstakri lagaheimild eða úrskurði dómara. Félaginu er þó ávallt heimilt að afhenda lögreglu afrit þegar um slys eða meintan refsiverðan verknað er að ræða.

Öll hljóð- og myndupptaka viðskiptavina af samskiptum sínum við starfsmenn félagsins, sem fram fara á starfsstöðvum félagsins, er óheimil nema gegn sérstöku samþykki yfirmanns félagsins á viðkomandi starfsstöð. Eigi upptaka sér stað, þrátt fyrir framangreint og án sérstaks samþykkis, er óheimilt að nýta sér slíka upptöku með hvaða hætti sem er. Áskilur félagið sér réttar til að kæra notkun slíkra hljóð- og myndupptaka til lögreglu.

7 Trúnaður og meðferð persónuupplýsinga

VÍS stuðlar að öruggu og traustu váttryggingaumhverfi viðskiptavina sinna og byggir, ásamt öðru, á trúnaði og heilindum gagnvart viðskiptavinum.

Félagið óskar eftir upplýsingum um viðskiptavini ef lög og reglur krefjast þess. Þá óskar félagið eftir upplýsingum frá viðskiptavininum sem varða þá þjónustu sem það veitir, en upplýsingar sem félagið aflar verða eingöngu nýttar í samræmi við þann tilgang sem þeim var ætlað.

Til þess að efna skuldbindingar sínar samkvæmt váttryggingaskilmálum og skilmálum þessum er félaginu nauðsynlegt að safna saman og vinna úr persónuupplýsingum í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Félagið telst ábyrgðaraðili vinnslunnar í skilningi laganna og er markmið söfnunar á persónuupplýsingum að tryggja að félagið geti efnt skuldbindingar sínar gagnvart viðskiptavini og veitt honum þá þjónustu sem félaginu er að öðru leyti heimilt að veita.

Athygli viðskiptavinar er vakin á rétti hans til upplýsinga í samræmi við ákvæði laga um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga og takmarkanir á upplýsingarétti hans. Jafnframt er vakin athygli á rétti viðskiptavinar til þess að upplýsingar um hann í skilningi þessa kafla séu leiðréttar eða þeim eytt við sérstakar kringumstæður.

Félagið mun ekki almennt afhenda persónuupplýsingar um viðskiptavin nema dómari úrskurði að skylt sé að veita slíkar upplýsingar fyrir dómi eða hjá lögreglu eða að skylt sé að veita slíkar upplýsingar lögum samkvæmt. Viðskiptavinur getur þó heimilað félaginu afhendingu persónuupplýsinga um hann. Upplýsingar eru eftir atvikum sendar til vinnsluaðila sem vinnur persónuupplýsingar á vegum félagsins eða sinnir tengdum verkefnum fyrir hönd félagsins. Þeir sem veita viðtöku upplýsingum um viðskipta- og/eða einkamálefni viðskiptavina félagsins eru bundnir þagnarskyldu með sama hætti og gildir um félagið og starfsmenn þess.

Félagið meðhöndlar og vinnur persónuupplýsingar um viðskiptavini sína í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. VÍS hefur í því skyni sett sér upplýsingaöryggisstefnu í samræmi við lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga nr. 77/2000.

Upplýsingaöryggisstefna VÍS byggir á staðlinum ÍST ISO/IEC 27002:2005 (Upplýsingatækni - Öryggistækni - Starfsvenjur fyrir stjórnun upplýsingaöryggis).

Upplýsingaöryggisstefnan er sett til að:

- tryggja að upplýsingar séu eingöngu aðgengilegar þeim sem til þess hafa heimild.
- standa vörð um nákvæmni og heilleika upplýsinga og úrvinnsluaðferða.
- tryggja að notendur, sem til þess hafa heimild, hafi aðgang að upplýsingum og tengdum eignum fyrirtækisins eftir þörfum.

8 Réttarúrræði viðskiptavina

8.1 Ábendingar viðskiptavina

Á vefsíðu félagsins, www.vis.is, er hægt að senda ábendingar varðandi hvaðeina er snýr að starfsemi félagsins, þjónustu þess og öðru.

8.2 Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum

Viðskiptavinur getur skotið ágreiningi um bótaskyldu, þar með talið sök og sakarskiptingu til Úrskurðarnefndar í váttryggingamálum í samræmi við samþykktir fyrir nefndina. Nánari upplýsingar um nefndina má finna á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fme.is.

8.3 Neytendabjónusta

Fjármálaeftirlitið starfrækir upplýsinga- og leiðbeiningabjónustu fyrir viðskiptavini eftirlitsskyldra aðila. Sjá nánar á vefsíðu Fjármálaeftirlitsins, www.fme.is.

8.4 Dómstólar

Viðskiptavinir geta borið ágreining við félagið undir dómstóla nema í þeim tilvikum sem samið er sérstaklega að ágreiningur skuli fara fyrir gerðardóm. Í váttryggingaskilmálum er að finna upplýsingar um rétt viðskiptavinar til að leita til dómstóla.

9 Lok viðskipta

Um lok viðskipta fer skv. lögum um váttryggingasamninga nr. 30/2004, skilmálum félagsins og samningum viðskiptavina við félagið eftir því sem við á.

10 Gildistaka og breytingar

Félaginu er heimilt að fella viðskiptaskilmála þessa úr gildi, bæta við þá eða breyta hvenær sem er og taka slíkar breytingar gildi án fyrirvara ef þær eru til hagsbóta fyrir viðskiptavin eða varða atriði sem falla utan gildissviðs laga um váttryggingasamninga.

Séu breytingar ekki til hagsbóta fyrir viðskiptavin taka þær gildi með mánaðar fyrirvara. Ef breytingar varða atriði sem falla undir gildissvið laga um váttryggingasamninga taka breytingar gildi þegar skilyrðum laganna hefur verið uppfyllt.

Breytingar á skilmálum félagsins eru birtar á vefsíðu félagsins, www.vis.is.

Sætti viðskiptavinur sig ekki við breytingu á skilmálum þessum getur hann sagt upp viðskiptum sínum við félagið í samræmi váttryggingaskilmála og lög um váttryggingasamninga.

Skilmálar þessir eru staðlaðir og verður ekki breytt af hálfu viðskiptavinar. Áritanir, útstríkanir, viðbætur eða annars konar breytingar sem viðskiptavinur gerir á þeim hafa ekki gildi gagnvart félaginu.

Viðskiptaskilmálar þessir taka gildi 15. maí 2015.