

**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 kunden använder sig av dennes identifikationsbevis för att begå bedrägeri eller annan kriminell handling som kan medföra ekonomiskt lidande för kunden. 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 den försäkrade 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:

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

**Vad omfattas inte**

- Identitetsstöld som har uppstått till följd av Kundens straffbara handlingar.
- Eventuella ekonomiska förluster.

- Krav från fordringsägare utanför Norden som inte riktas via svenskt inkassobyrå eller rättsinstans.
- Åtgärder som normalt utförs av en advokat eller kostnaderna för juridiskt biträde

### **Kundens skyldigheter**

- Kontakta Affinion så snart en identitetsstöld upptäcks eller misstänks.
- Polisanmäla händelsen.
- Ta fram korrekta upplysningar och tillgängliga dokument om omständigheter som har betydelse i ärendet.

### **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 identitetsstöld
- 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, kreditupplysningsföretag eller andra instanser för att hjälpa Kunden med att inhämta upplysningar för att upptäcka eventuell identitetsstöld eller vidta åtgärder för att begränsa ekonomiska förluster till följd av identitetsstöld.

Tjänsten innehåller varken bevakning av personuppgifter eller någon garanti för att Kundens identitet inte kan bli kapad.