



HEJT STOP

Usługi wsparcia informatycznego, psychologicznego i prawnego – dla dorosłych i dzieci, w zakresie mowy nienawiści i bezpieczeństwa w sieci.

22.04.2022

Hejt Stop

Najwyższy czas powiedzieć: stop hate!



- **Usługa naszych czasów**- Opcja Hejt Stop zapewnia wsparcie IT, pomoc prawną i psychologiczną dla ofiar hejtu w Internecie, cyberprzemocy, cybermobbingu lub cyberstalkingu w przestrzeni wirtualnej – dla dorosłych i dzieci
 - **Pomoc IT**- usunięcie lub zablokowanie przez informatyka dostępu do negatywnych/obraźliwych lub bezprawnie udostępnionych informacji o Ubezpieczonym (zabezpieczenie i/lub wsparcie w usunięciu treści), w miarę możliwości identyfikacja sprawcy
 - **Pomoc prawna** – pomoc dotycząca sposobu postępowania w przypadku niepożądanego zdarzenia w sieci, zabezpieczenie dowodów, wsparcie prawne Ubezpieczonego w zgłoszeniu zdarzenia na Policję, w procesie interwencji, w dochodzeniu odszkodowania od sprawcy, sporządzaniu aktów prawnych i wniosków o zablokowanie treści.
 - **Pomoc psychologiczna** - konsultacje zdalne ze wsparciem przez profesjonalnych specjalistów.
- **Kto jest objęty ochroną?**
 - w ubezpieczeniu szkolnym – ubezpieczony dziecko/uczeń/student/nauczyciel/pracownik szkoły
 - w ubezpieczeniu domu – cała rodzina jest objęta ubezpieczeniem
- **Okres ochrony**– zgodnie z polisą ubezpieczeniową



	Zdarzenia	Zakres	Limit świadczeń
	Pomoc informatyczna		
1	zwiększenie bezpieczeństwa na portalach społecznościowych	<p>Pomoc w zakresie:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) ustawienia hasła zgodnie z polityką bezpieczeństwa danego portalu; b) zabezpieczenia konta za pomocą weryfikacji dwuetapowej; c) przeanalizowania lokalizacji logowania do konta przez inne osoby (nieautoryzowany dostęp); d) ustawienia prywatności (profile publiczne, prywatne); e) usunięcia niepożądanych aplikacji, gier, witryn i reklam; f) procesowania ewentualnych płatności w sieci; g) skonfigurowania powiadomień o nierozpoznanych logowaniach do kont; h) szyfrowania wiadomości z powiadomieniami; i) zdalnej pomocy specjalisty IT, polegającej na usunięciu lub zatrzymaniu dostępu do negatywnych lub bezprawnie udostępnionych informacji o Ubezpieczonym na urządzeniu Ubezpieczonego 	4 zdarzenia w okresie ubezpieczenia
2	włamanie na konto na portalu społecznościowym	<p>Przekazanie informacji:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) jak postępować po kradzieży danych; b) jak zabezpieczyć pozostałe konta oraz dostępy, m.in. do bankowości internetowej; c) kogo zawiadomić o włamaniu; d) o potrzebnych dokumentach, aby odzyskać profil; e) jak unikać podobnych sytuacji w przyszłości. 	

PEŁNY ZAKRES POMOCY - POMOC PSYCHOLOGICZNA I PRAWNA



	Zdarzenia	Zakres	Limit świadczeń
II.	Pomoc psychologiczna i pomoc prawna		
1	znieważenie lub zniesławienie w sieci	1) Pomoc psychologiczna - konsultacje psychologiczne	2 zdarzenia w okresie ubezpieczenia, w tym w ramach jednego zdarzenia: a) 2 konsultacje psychologiczne po 30 min; b) nielimitowane usługi z zakresu pomocy prawnej
2	cyberbulling, cybermobbing (gnębienie w wirtualnej przestrzeni)	2) Pomoc prawna: a) porady prawne, w procesie:	
3	agresywne, obraźliwe działania w sieci (np. komentarze lub opinie na temat Ubezpieczonego)	i. interwencyjnym; ii. zgłoszenia przypadku do organów ścigania;	
4	rozpowszechnianie nieprawdziwych lub niepożądanych prywatnych informacji w sieci lub rozpowszechnianie w sieci zdjęć Ubezpieczonego	iii. zawiadania do zaprzestania działań; iv. zawiadania do usunięcia wpisu lub komentarza; v. żądania blokady konta mailowego lub społecznościowego; vi. wezwania do naprawienia szkody;	
5	deepfake (czyli techniki obróbki obrazu, w której istnieje możliwość dopasowania twarzy do innego ciała)	b) przekazanie wzoru pisma, przy: i. sporządzeniu reklamacji, uzupełnieniu formularzy, powiadomień i zgłoszeń wymaganych do powiadomienia o zaistnieniu zdarzenia w sieci;	
6	szantaż	ii. opracowaniu dokumentów do organów ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa;	
7	inne działania przemocowe w sieci w stosunku do Ubezpieczonego	iii. konkretyzacji roszczeń z tytułu zadośćuczynienia w stosunku do sprawcy zachowania.	

PROCES OBSŁUGI HEJT STOP

REALIZACJA USŁUGI PRZEZ DEDYKOWANEGO USŁUGODAWCĘ

InterRisk
VIENNA INSURANCE GROUP

**global
assistance**

PRZYJĘCIE ZGŁOSZENIA SPRAWY



BRAK UBEPIECZONEGO
NA LISZCIE (SZKOLNE)

OBSŁUGUJEMY
NAWET PO USTNEJ
INFORMACJI OD
KLIENTA, ŻE MA
UBEZPIECZENIE

Zespół
wykwalifikowanych
specjalistów
zapewnia wysokiej
jakości obsługę



KONTAKT Z CENTRUM POMOCY ASSISTANCE

Infolinia 24h/7

BEZPOŚREDNIO PRZEKAZANIE POŁĄCZENIA DO USŁUGODAWCY

Pomoc psychologiczno-prawna 8-20 pon-pt
Pomoc informatyczna 24h/7

REALIZACJA USŁUGI W GODZINACH PRACY
PODWYKONAWCY

PO GODZINACH PRACY PODWYKONAWCY



WYCZERPANIE LIMITU Z OWU



Możliwość kontynuowania
obsługi w ramach stawek
wynegocjowanych przez
GAP z podwykonawcą.
Płatność: Klient-
Usługodawca

Limity:

- I. 4 zdarzenia - pomoc **informatyczna**
- II. 2 zdarzenia - pomoc **psychologiczna**
i prawna, w ramach jednego zdarzenia:
 - 2 konsultacje psychologiczne po 30 min,
 - Nielimitowane usługi z zakresu pomocy prawnej

Po godzinach pracy usługodawcy
wysyłane jest mailowe zgłoszenie
przez GAP. Usługodawca
kontaktuje się z Klientem w
najbliższym dniu roboczym.



W JAKICH PRZYPADKACH NIE BĘDZIEMY MOGLI UDZIELIĆ POMOCY/POMOC BĘDZIE OGRANICZONA



01

Realizacja świadczenia w przypadku osób **niepełnoletnich** – oświadczenie ze zgodą rodzica, w razie braku zgody odmowa.

02

Wymagana przez Klienta **wizyta stacjonarna** – rekomendacja usługodawcy (prawnik/IT/psycholog) z którym Klient sam umówi się i pokryje koszt wizyty.

03

Brak zgody na zdalne łączenie się z komputerem klienta – pomoc telefoniczna.

04

W razie braku reakcji administratora platformy internetowej na której doszło do zjawiska hejtu, brak możliwości zablokowania takiej treści.

05

Eksperti **nie posiadają pełnomocnictw do wykonywania czynności prawnych w imieniu klienta** - Klient sam musi dokonać czynności podpisania odpowiednich dokumentów oraz złożenia ich do konkretnego podmiotu/instytucji.

Świadczenia zdalne

Usługi świadczone zdalnie (telefonicznie i on-line):

- porady prawne (telefon, e-mail);
- konsultacje psychologiczne (wideo czat, telefon, e-mail);
- usługi informatyczne (zdalna interwencja informatyka przez aplikację TeamViewer, porady telefoniczne).

Dostępność

Prawnik/psycholog: od 8.00 do 20.00 wszystkie dni robocze z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 24 i 31 grudnia każdego roku;

IT: 24 h/dobę, wszystkie dni robocze

Kontakt poza godzinami pracy

W następnym dniu roboczym – jeśli Ubezpieczony skontaktuje się z usługodawcą poza wskazanymi terminami, usługodawca skontaktuje się z nim w następnym dniu roboczym.

W przypadku pierwszej nieudanej próby skontaktowania się z Klientem ponowny kontakt nastąpi po 15 minutach. W przypadku, gdy powtórny kontakt okaże się nieudany, po kolejnych 2 godzinach, dostawca spróbuje ponownie. Jeśli kontakt nadal nie będzie możliwy, dane dotyczące incydentu zostaną uwzględnione w raporcie przesłanym do partnera.

Termin świadczenia usług

Natychmiast (nie więcej niż 24 godziny)

Pomoc prawna, psychologiczna i informatyczna udzielana jest w ciągu 24 godzin od otrzymania od klienta wszelkich informacji o sprawie.

Kompetencje

- obsługa prawna: prawnik z tytułem zawodowym;
- konsultacja psychologiczna: psycholog;
- Obsługa IT: ekspert/specjalista techniczny IT

Język

Polski