



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



PRZYJĘCIE ZGŁOSZENIA SPRAWY



BRAK UBEPIECZONEGO NA LISZCIE (SZKOLNIE)

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:**
- 4 zdarzenia - pomoc **informatyczna**
 - 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 BĘDIEMY 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