

HENKILÖASIAKKAAN PANKKITUNNUKSILLA KÄYTETTÄVIEN PALVELUIDEN YLEISET EHDOT

Käytössä 1.9.2019 alkaen

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan säästöpankkien henkilöasiakkaiden pankkitunnusten ja pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden käyttöön. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan tunnistuspalvelussa tapahtuvaan henkilöasiakkaan vahvaan sähköiseen tunnistamiseen. Näitä ehtoja sovelletaan yksittäistä palvelua koskevien sopimusehtojen, kuvausten ja ohjeiden lisäksi. Jos yksittäistä palvelua koskevat ehdot ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti näitä ehtoja, jollei toisin ole sovittu.

Asiakas sitoutuu noudattamaan näiden yleisten ehtojen lisäksi palvelussa julkaistuja kulloinkin voimassa olevia käyttöehtoja sekä käyttö-, turvallisuus-, aikataulu- ja muita ohjeita. Asiakas hyväksyy käyttöehdot ja ohjeet itseään sitoviksi ryhtyessään käyttämään palvelua tai pankkitunnuksia.

Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut ja pankkitunnukset on tarkoitettu käytettäväksi pääasiallisesti Suomessa ja sopimussuhteessa noudatetaan Suomen lakia.

2. Määritelmät

Asiakas on henkilöasiakas, jolla on säästöpankin tarjoama tuote tai palvelu käytössään ja sitä kautta asiakkuus säästöpankissa.
Finanssipakote on Suomen valtion, Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan Unionin, Amerikan Yhdysvaltojen ja Yhdistyneiden Kuningaskuntien taikka näiden toimivaltaisten viranomaisten tai toimielinten asettama, hallinnoima, hyväksymä tai toimeenpanema pakote, taloudellinen sanktio, vienti- tai tuontikielto, kauppasaarto tai muu rajoittava toimenpide.
Kolmas osapuoli on asiakkaan puolesta toimiva rekisteröity palveluntarjoaja. Kolmas osapuoli voi olla tilittöpalvelun tarjoaja, maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja tai korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeelle laskeva palveluntarjoaja.
Maksajan pankki on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen välittäjäpankille tai maksusaaajan pankille, taikka joka kolmannen osapuolen asiakkaan pyynnöstä hakiessa ja pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta toimittaa tietoja asiakkaan maksutilistä tietoverkon välityksellä

Maksutoimeksiantopalvelu on palvelu, jossa rekisteröity kolmas osapuoli käynnistää maksutoimeksiannon tilinomistajan nimenomaisella suostumuksella maksajan pankin määrittelemän teknisen rajapinnan kautta. Maksutoimeksianto toteutetaan maksajan pankissa olevalta maksutililtä tai muulta maksajan pankin hyväksymältä tililtä, joka on käytettävissä tietoverkon välityksellä. Maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja voi olla myös maksajan pankki.

Muu palveluntarjoaja on joko Säästöpankkiryhmään kuuluva yritys tai yhteisö taikka ryhmään kuulumaton muu taho, joka tarjoaa palveluja verkkopalveluiden välityksellä tai jonka tarjoamia palveluja asiakas voi käyttää pankkitunnuksillaan.

Pankkitunnukset (tunnukset) ovat pankin kulloinkin määrittelemät ja hyväksymät todentamistekijät, kuten käyttäjätunnus, avaintunnuskortti, tunnuslukusovellus, tunnuslukulaitte, PIN-koodi tai muu pankin hyväksymä vahvistusväline.

Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut (verkkopalvelut) ovat Säästöpankkiryhmään kuuluvien pankkien asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointipalveluita. Verkkopalveluita voivat olla mm. verkkopankki, mobiilipankki, pankin hyväksymät sovellukset sekä puhelinpalvelu. Palveluihin voi sisältyä myös muun palveluntarjoajan sekä kolmannen osapuolen tarjoamia palveluja. Eri verkkopalveluiden sisältö ja toiminnallisuudet voivat erota toisistaan

Tilitietopalvelu: Tilitietopalvelulla tarkoitetaan muun kuin pankin tarjoamaa palvelua, jossa rekisteröitynyt kolmas osapuoli hakee tilinomistajan pyynnöstä ja pankin hyväksymän teknisen ra-

japinnan kautta tietoja maksutilistä. Maksutilin on oltava tilinomistajan kanssa sovitulla tavalla käytettävissä tietoverkon välityksellä. Jos pankki toimii itse tilitietopalvelujen tarjoajana toisiin rekisteröityihin luotto- ja maksulaitoksiin nähden, on se itse kolmas osapuoli.

Tunnistuspalvelu on palvelu, jossa asiakas voi tunnistautua pankkitunnuksilla sähköisesti muun palveluntarjoajan tai kolmannen osapuolen sähköisessä palvelussa siinä edellytetyllä tavalla.

Vahva sähköinen tunnistaminen on vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetun lain (*Tunnistuslaki*) mukainen sähköinen menetelmä, jolla yksilöidään henkilö ja todennetaan tunnisteen aitous ja oikeellisuus.

Verkkopankki on internetin välityksellä käytettävä pankin tarjoama sähköinen palvelukokonaisuus, joka edellyttää pankkitunnusten käyttöä.

Verkkotapaaminen on asiakkaan ja pankin välinen neuvottelutapaaminen verkkopalvelussa.

E-laskun vastaanottopalvelua koskevat määritelmät

E-lasku on kuluttajille tarkoitettu lasku, jonka laskuttaja toimittaa sähköisesti suoraan asiakkaan verkkopalveluun.

E-laskuosoite sisältää asiakkaan yksilöivän osoitteen ja pankin tunnuksen. Yksilöivässä osoitteessa käytetään kansainvälisen tilinumeron (IBAN) esitystapaa. Pankin tunnuksena käytetään kansainvälistä BIC-koodia.

Laskuttaja on e-laskun lähettäjä, joka toimittaa e-laskun pankkiinsa edelleen välitettäväksi.

Laskuttajan pankki on pankki, jolle laskuttaja lähettää e-laskun välitettäväksi.

Pankki on se pankki, jolle laskuttajan pankki toimittaa e-laskun ja joka asettaa laskun asiakkaan käsiteltäväksi verkkopalveluun. Tässä sopimuksessa asiakkaan pankki on se säästöpankki, jonka kanssa verkkopalvelusopimus on tehty.

3. Pankkitunnusten käyttäminen ja säilyttäminen

3.1. Pankkitunnusten käyttäminen verkkopalveluissa

Pankkitunnusten käyttäminen edellyttää, että asiakas ja pankki ovat sopineet tunnuksista verkkopalvelusopimuksella.

Henkilöasiakkaalle myönnetty pankkitunnukset ovat myös vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetussa laissa tarkoitettu tunnistusväline, ellei toisin nimenomaisesti sovit.

Pankkitunnusten myöntäminen edellyttää, että asiakkaan henkilöllisyys voidaan todentaa joko henkilökohtaisesti Tunnistuslaissa todetusta viranomaisen myöntämästä asiakirjasta tai Tunnistuslaissa tarkoitettua vahvan sähköisen tunnistusvälineen avulla. Lisäksi edellytetään, että asiakkaalla on suomalainen henkilötunnus ja että asiakas asuu laillisesti ETA-alueella.

Pankki antaa tai toimittaa asiakkaalle henkilökohtaiset tunnukset, joiden avulla asiakas tunnistautuu verkkopalvelussa edellytetyllä tavalla. Tunnusten käyttäminen vastaa asiakkaan tunnistamista henkilöllisyyden osoittavasta asiakirjasta. Tunnuksilla avattua palveluyhteyttä ei saa antaa kenenkään muun käytettäväksi.

Kolmannen osapuolen kautta asiakas voi käyttää tunnistautumistietojaan maksutoimeksiantopalvelussa maksutoimeksiannon hyväksymiseksi tai käyttää niitä suostumuksen antamiseksi tilitietopalvelussa maksutilin tietojen hakemista varten.

Tunnusten käyttäminen pankin pankkitunnuksilla käytettävissä palveluissa siinä edellytetyllä tavalla vastaa asiakkaan allekirjoi-



tusta. Kaikki maksu- ja muut toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä viestit sitovat asiakasta sen jälkeen, kun ne on lähetetty pankille palvelussa edellytetyllä tavalla.

3.2. Pankkitunnusten säilyttäminen

Asiakkaalle luovutetut pankkitunnukset ovat henkilökohtaiset. Tunnuksia ei saa luovuttaa kenellekään toiselle henkilölle, ei edes perheenjäsenelle eikä myöskään erilliselle sovellukselle tai palvelulle, jota pankki ei ole hyväksynyt. Jos asiakas antaa tunnuksensa kolmannelle, asiakas vastaa niistä toimista, jotka kolmas hänen nimissään tekee.

Asiakas sitoutuu säilyttämään pankkitunnukset huolellisesti ja tunnusten osat erillään toisistaan siten, ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Tunnusten kaikkia osia ei saa säilyttää samassa säilytyspaikassa, kuten lompakossa tai käsialaukussa. Asiakkaan on varmistettava säännöllisesti, että tunnukset ovat tallessa.

3.3. Ilmoitus pankkitunnusten katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun tai tietoon

Jos tunnukset ovat kadonneet tai ne ovat joutuneet tai asiakas epäilee niiden joutuneen sivullisen haltuun tai tietoon, on asiakkaan ilmoitettava tästä pankille välittömästi. Ilmoitus on tehtävä silloinkin, kun vain osa tunnuksista on kadonnut tai joutunut sivullisen haltuun tai tietoon.

Ilmoituksen voi tehdä pankin aukioloaikoina henkilökohtaisesti pankin toimipaikoissa tai puhelimitse pankin ilmoittamaan asiakaspalveluun. Pankin aukioloaikojen ulkopuolella ilmoitus tehdään tunnusten sulkupalvelun numeroon +358 20 333.

Pankin hyväksymän muun kuin pankin tarjoaman varmenteen tai tunnistusvälineen katoamisilmoitus on tehtävä varmennetta tai tunnistusvälinettä koskevien käyttöehtojen mukaisesti.

3.4. Pankkitunnusten käyttäminen sähköiseen tunnistamiseen (Tunnistuspalvelu)

Asiakas voi tunnistautua pankkitunnuksilla myös muun palveluntarjoajan palveluissa, jos pankki ja muu palveluntarjoaja ovat näin sopineet.

Pankki välittää asiakkaan toimeksiannosta asiakkaan tunnistamiseksi tarpeelliset henkilötiedot muulle palveluntarjoajalle tai vahvan sähköisen tunnistamisen tunnistustapahtumia välittävälle, Tunnistustilain mukaiseen luottamusverkostoon kuuluvalla palveluntarjoajalle.

Pankkitunnusten käytöstä tunnistautumiseen muun palveluntarjoajan palveluissa johtuviin oikeusvaikutuksiin ja osapuolten vastuisiin sovelletaan asiakkaan ja muun palveluntarjoajan välisen sopimuksen ehtoja. Pankki ei ole osallinen asiakkaan ja muun palveluntarjoajan välisissä sopimuksissa eikä vastaa niiden ehtojen täyttämistä.

3.5 Asiakkaan vastuu pankkitunnusten käyttämisestä verkkopalveluissa

Asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

- 1) asiakas on luovuttanut tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle
- 2) tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan huolimattomuudesta tai
- 3) asiakas ei ole ilmoittanut ehtojen mukaisesti pankille tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ja välittömästi sen jälkeen, kun asiakkaan olisi pitänyt havaita tunnusten oikeudeton käyttö.

Asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti, jos asiakas on luovuttanut tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle.

Asiakkaan vastuu kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa on enintään viisikymmentä (50) euroa, jos tunnuksia on käytetty

maksuvälineenä tai kuluttajan-suojalain 7 luvun mukaisena luoton käyttöön oikeuttavana tunnisteena. Asiakas vastaa vahingoista aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ei vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä sen jälkeen, kun pankille on tehty kohdan 3.3 mukainen ilmoitus, paitsi jos asiakas on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

3.6. Asiakkaan vastuu pankkitunnusten käyttämisestä sähköisessä tunnistamisessa (Tunnistuspalvelu)

Asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

- 1) hän on luovuttanut tunnukset niiden käyttöön oikeudettomalle tai luovuttanut tunnuksilla avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi,
- 2) tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta, tai
- 3) asiakas ei ole ilmoittanut ehtojen mukaisesti pankille tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan,

Maksajan pankki ei vastaa tilitietopalvelun tai muun asiakkaan valtuuttaman tahon aiheuttamista vahingoista miltään osin.

Maksajan pankki ei vastaa kolmannen osapuolen toimista tai laiminlyönneistä, ellei pakottavasta laista muuta johdu.

Asiakas ei kuitenkaan vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin

- 1) tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille on ilmoitettu tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä,
- 2) pankki ei ole huolehtinut siitä, että asiakkaalla on milloin tahansa mahdollisuus tehdä ilmoitus tunnusten katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun
- 3) pankki on laiminlyönyt velvollisuutensa tarkistaa tunnuksiin liittyvän käyttörajoituksen olemassaolon tai tiedon välineen käytön estämisestä tai sulkemisesta

4. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on verkkopalveluiden käytön edellyttämät sekä tietoturvan kannalta tarpeelliset ja riittävät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet. Asiakas vastaa ohjelmisto- ja tietoturvapäivityksistä ja niihin liittyvistä kuluista ja kustannuksista.

Pankki ei kuitenkaan takaa, että pankkitunnuksilla käytettäviä palveluita voidaan käyttää asiakkaan hankkimilla laitteilla, ohjelmilla, järjestelmillä tai liittymillä.

Pankki ja muu palveluntarjoaja eivät vastaa yleisessä tietoverkossa tai asiakkaan omistuksen tai sopimuksen nojalla käytännössä tietoverkossa tiedon häviämisen tai muuttumisen asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta.

5. Palveluiden hinnat

Pankilla ja muulla palveluntarjoajalla on oikeus periä asiakkaalta palveluhinnaston mukaiset tai muutoin asiakkaan kanssa sovitut maksut. Pankilla tai muulla palveluntarjoajalla on oikeus veloittaa maksut ja palkkiot asiakkaan tililtä.

Kulloinkin voimassa oleva palveluhinnasto on saatavissa pankin toimipaikoissa ja pankin verkkosivuilla.

6. Palveluvalikoimasta

Verkkopalveluissa tarjotaan pankin ja muun palveluntarjoajan tai kolmannen osapuolen tuotteita ja palveluita. Eri verkkopalveluiden palveluvalikoima voi vaihdella. Pankilla on oikeus muuttaa verkkopalveluissa käytettävien palveluiden valikoimaa, palveluiden sisältöä, käyttöohjeita, palveluiden saatavuutta sekä



palveluiden käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien vaatimuksia

- ilmoittamatta siitä asiakkaalle etukäteen
- ottamalla muutos käyttöön ja
- kertomalla tarvittaessa muutoksesta pankin verkkosivuilla.

6.1. Hakemukset ja sopimukset

Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa verkkopalvelussa asiakas voi tehdä pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa sopimuksia ja hakemuksia, kuten tili- ja luottosopimuksia sekä luotto- ja korttihakemuksia.

Tili-, luotto- tai muu sopimus syntyy, kun pankki tai muu palveluntarjoaja on hyväksynyt hakemuksen, jollei toisin ole ilmoitettu. Hakemuksen hyväksymisestä ilmoitetaan asiakkaalle erikseen sovittavalla tavalla.

6.2. Tilit ja tilitiedot

Pankki määrittelee tilit ja niihin liittyvät toiminnot ja palvelut, jotka voidaan liittää verkkopalveluihin. Asiakas ja pankki sopivat verkkopalveluihin liitettävistä tileistä sopimusta tehtäessä. Tilejä voidaan myöhemminkin liittää tai poistaa verkkopalveluista. Asiakkaan tulee olla liitettävän tilin tilinomistaja tai sellainen tilin käyttöön oikeutettu henkilö, jolla on oikeus käyttää tiliä yksin joko tilinomistajan valtuutuksen, lain, tuomioistuimen päätöksen tai viranomaisen määräyksen perusteella.

Pankki voi antaa asiakkaalle verkkopalveluihin liitettyjä tilejä koskevia tilitietoja verkkopalveluissa.

Tilitietopalvelun kautta haettujen maksutilien tietojen antamiseen sovelletaan tiliehtoja.

6.3. Lainat ja luotot

Pankki määrittelee ne luottotuotteet ja niihin liittyvät toiminnot ja palvelut, joita voidaan käsitellä verkkopalveluissa. Pankki voi antaa asiakkaalle verkkopalveluissa tämän lainoja ja luottoja koskevia tietoja.

Asiakkaalla voi olla verkkopalveluissa mahdollisuus tehdä pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa erikseen määriteltyjä luottohakemuksia ja luottosopimuksia. Näin tehtävät hakemukset ja sopimukset asiakas allekirjoittaa pankkitunnuksilla.

6.4. Maksutoimeksiannot

Pankilla on oikeus määritellä verkkopalveluissa suoritettavissa olevat maksutyypit ja rajat maksutoimeksiannoille. Asiakas ja pankki voivat erikseen sopia maksutoimeksiantojen antamiseen liittyvistä käyttörajoituksista.

Asiakas antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen hyväksymällä toimeksiannon tunnuksillaan. Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaan verkkopalvelun kautta antamalle maksutoimeksiannolle. Lisävahvistus on osa maksutoimeksiantoa ja maksutoimeksianto katsotaan annetuksi pankille vasta kun pankki on vastaanottanut asiakkaalta lisävahvistuksen ohjeiden mukaisesti.

Pankilla on oikeus käsitellä asiakkaan ja maksunsaajan henkilötietoja siltä osin kuin ne ovat tarpeen maksutoimeksiantojen toteuttamiseksi.

Maksut välitetään Euromaksualueella välitettävien euromaksujen tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisten ehtojen mukaisesti.

6.5. E-laskun vastaanottopalvelu

E-laskun vastaanottopalvelu on palvelu, jossa laskuttaja toimittaa maksajalle osoitetun laskun verkkopalveluun maksajan käsiteltäväksi. Palveluun sovelletaan pankkien laatimaa Finvoice-välityspalvelun kuvausta ja Finanssialan Finvoice-soveltamisohjetta, jotka ovat saatavilla Finanssialan sivuilla www.finanssiala.fi.

Asiakkaalle muodostetaan sopimuksen teon yhteydessä pankissa e-laskuosoite, jonka asiakas näkee verkkopalvelussa.

E-laskujen vastaanottamisesta verkkopalveluun asiakas voi sopia joko verkkopalvelussa, jolloin pankki ilmoittaa e-laskun vastaanottopalvelun käyttöönotosta laskuttajalle, tai suoraan laskuttajan kanssa. Laskutusta varten asiakas ilmoittaa laskuttajalle e-laskuosoitteensa. Jos laskuttaja käyttää e-lasku-osoitteiden ilmoittamispalvelua, pankki välittää asiakkaan pyynnöstä e-laskuosoitteen ja sen muutokset laskuttajalle laskutusta varten. Asiakas voi keskeyttää e-laskujen vastaanoton ilmoittamalla siitä pankille ja laskuttajalle. Laskuttaja voi varata käsittelyajan e-laskuosoitteiden muutosten päivittämiseksi järjestelmiinsä.

Asiakas hyväksyy e-laskun toimitetuksi itselleen, kun pankki on asettanut e-laskun asiakkaan verkkopalveluun. Laskuttaja tai pankki ei ole velvollinen toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua asiakkaalle muussa muodossa. Vastaanotettuja e-laskuja voivat käsitellä omassa verkkopalvelussaan e-laskuosoitteen omistavan asiakkaan lisäksi ne kuhunkin e-laskusopimukseen liitetyn tilin käyttöoikeutetut, joilla on oikeus liittää ko. tili verkkopalveluunsa tilinomistajan valtuutuksen perusteella.

Pankki vastaa siitä, että e-lasku on asiakkaan käsiteltävissä verkkopalvelussa viimeistään pankkiin saapumista seuraavana toisena pankkipäivänä. Pankki pitää e-laskun asiakkaan saatavilla verkkopalvelussa pankin ilmoittaman ajan, kuitenkin vähintään kahden kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu pankille. Asiakas vastaa e-laskun käsittelystä. Säilytysajan jälkeen pankki ei ole velvollinen säilyttämään pankille toimitettua e-laskua tai toimittamaan e-laskua asiakkaalle muussa muodossa.

Laskuttaja vastaa toimitetun e-laskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta. Samoin laskuttaja vastaa e-laskuun liittyvien linkkien ja liitteiden sisällöstä. Pankki ei vastaa siitä, että asiakas pystyy vastaanottamaan ja käsittelemään e-laskun liitteitä.

Asiakkaan on tarkastettava e-lasku ennen sen maksamista. E-laskun maksaminen edellyttää, että asiakas tekee erikseen e-laskua koskevan maksutoimeksiannon pankille joko hyväksymällä e-laskun nimenomaisesti maksettavaksi tai sopimalla etukäteen pankin kanssa siitä, että pankki veloittaa laskuttajan verkkopalveluun toimittaman yksilöidyn e-laskun asiakkaan tililtä automaattisesti eräpäivänä. Asiakas voi lisäksi sopia pankin kanssa, että maksu veloitetaan tililtä automaattisesti vain tiettyyn asiakkaan asettamaan euromäärään saakka ja että asetetun euromäärän ylittävät e-laskut tulee hyväksyä erikseen maksettavaksi. Pankki ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei asiakas hyväksy e-laskua, hyväksyy sen maksettavaksi myöhässä, muutetuin maksutiedoin tai hyväksyy sen tarkastamatta.

Asiakkaalla on oikeus muuttaa maksutoimeksiannon eräpäivää tai summaa tai peruuttaa maksutoimeksianto. Maksutoimeksiannon muita tietoja ei voi muuttaa. Pankki voi peruuttaa maksutoimeksiannon myös laskuttajan toimittaman peruutuspyynnön perusteella. Pankki ei ilmoita maksutoimeksiannon peruuttamisesta asiakkaalle. Asiakas hyväksyy, että pankilla on oikeus luovuttaa tarpeelliset e-laskun välittämiseen liittyvät asiakkaan yksilöintitiedot laskuttajalle ja laskuttajan pankille.

6.6. Sijoittajan palvelut

Asiakas voi käyttää verkkopalveluissa mahdollisia sijoittajan palveluita soviittuaan siitä erikseen pankin kanssa.

Asiakas voi tehdä arvopaperien osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä rahasto-osuuksia koskevia merkintä- ja lunastustoimeksiantoja. Asiakas voi lisäksi saada tietoja arvopaperi- ja arvo-osuusomistuksistaan sekä rahasto-osuusomistuksistaan.

Verkkopalveluiden kautta tehdyissä toimeksiannoissa pankilla ei ole velvollisuutta arvioida palvelun tai arvopaperin asianmukaisuutta asiakkaalle, kun toimeksianto toteutetaan tai välitetään asiakkaan aloitteesta ja palvelu liittyy laissa tarkoitettuihin yksinkertaisiin rahoitusvälineisiin.

Kun asiakas on vahvistanut verkkopalvelussa tutustuneensa arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista tai pankkia koskevaan tietoon, kuten ehtoihin, avaintie-



toesitteeseen ja rahaston sääntöihin, tiedot katsotaan annetuksi asiakkaalle.

Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluita ei tarjota Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

6.7. Tietopalvelut

Verkkopalveluissa pankki voi tarjota omia tai välittää muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluja, kuten pankin palveluja koskevaa informaatiota ja sijoitusmarkkinoiden informaatiota. Tietopalvelut on tarkoitettu vain yksityiseen käyttöön ja niiden sisältämän materiaalin levittäminen, julkaiseminen tai kopioiminen on kielletty.

Tietopalvelujen sisältämä informaatio toimitetaan sellaisenaan ja sitoumuksetta. Informaatio on yleisluonteista eikä sitä voida pitää esimerkiksi osto- tai myyntikehoituksena, neuvona, suosituksena tai informaation antajaa sitovana tarjouksena, ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu.

Pankki ei vastaa palveluissa esitettyjen tietojen oikeellisuudesta tai luotettavuudesta. Pankki ei vastaa asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista vahingoista, jotka aiheutuvat tietopalvelujen sisältämien tietojen saannin viivästyisestä, estymisestä, virheistä tai tietopalvelujen käyttämisen seurauksista asiakkaalle.

6.8. Ilmoituspalvelut

Asiakas voi verkkopalvelussa ottaa käyttöön erikseen sopien verkkopalvelussa tarjolla olevat ilmoituspalvelut. Pankki voi ilmoituspalvelun käyttöönoton jälkeen toimittaa asiakkaalle verkkopalveluun sisältyviä palveluita koskevia pankkialaisuuden alaisiakin tietoja joko tekstiviestinä asiakkaan matkapuhelinumeroon tai sähköpostiviestinä asiakkaan sähköpostiosoitteeseen. Pankki ei vastaa viestin saapumisesta asiakkaalle eikä sen tietoturhasta. Tavallisen sähköpostin käyttö ei takaa lähetettävän tiedon säilymistä muuttumattomana ja luottamuksellisena. Sähköpostia käytetään asiakkaan omalla riskillä.

Jos asiakkaan ilmoituspalveluun ilmoittama matkapuhelinumero tai sähköpostiosoite muuttuu, asiakkaan on huolehdittava joko uuden numeron tai osoitteen tallentamisesta ilmoituspalveluun tai ilmoituspalvelun lakkauttamisesta.

6.9. Henkilökohtaisen talouden hallintapalvelut (Finanssi-vahti)

Asiakas voi palvelussa hallita, suunnitella ja seurata omaa taloutaan. Asiakas voi myös verrata talouttaan itse laatimaansa tai palvelun asiakkaan taloudenpidon historiatietojen perusteella laskemaan budjettiin.

Vertaisryhmätiedot

Pankki voi muodostaa asiakkaiden tiedoista vertaisryhmätietoja, jotka ovat kaikkien palvelua käyttävien asiakkaiden käytävissä ja joihin kukin asiakas voi verrata omia tietojaan. Vertaisryhmätiedot ovat aina yhdistelmätietoja, joista ei voi tunnistaa yksittäistä asiakasta koskevia tietoja.

Tietojen käyttöä

Pankki voi käyttää palvelun käytön yhteydessä syntyviä asiakkaan tietoja, kun se suoramarkkinoi omia tai pankin yhteistyökumppanien tuottamia palveluita ja tuotteita asiakkaalle. Pankki ei käytä palvelussa syntyvää tietoa arvioidakseen asiakkaan kulumuskäyttäytymistä tai sen laatua.

7. Peruuttamisoikeus

Asiakkaan verkkopalvelussa tekemiin sopimuksiin voi liittyä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeudesta kerrotaan tuote- tai palvelukohtaisissa tiedoissa tai ehdoissa. Jollei laista tai sopimuksesta muuta johdu, peruuttamisoikeuden osalta noudatetaan seuraavia ehtoja.

Asiakkaan on peruutettava verkkopalvelussa pankin kanssa tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä pankille neljäntoista (14)

päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Asiakas voi tehdä peruuttamisilmoituksen verkkopalvelun viestitoiminnon välityksellä, kirjallisesti tai pankin konttorissa. Asiakkaan on yksilöitävä ilmoituksessaan sopimus, jonka hän haluaa peruuttaa.

Peruuttaminen raukeaa, jos peruutetun sopimuksen perusteella tehtyjä suorituksia ei ole palautettu kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä.

Kun asiakas peruuttaa sopimuksen, pankilla on oikeus veloittaa palvelusta palveluhinnaston mukainen korvaus pankin suoritusta vastaavalta osalta, jolleivät asiakas ja pankki ole toisin sopineet.

Peruuttamisoikeus ei koske maksutoimeksiantoja, arvopaperitoimeksiantoja, rahastotoimeksiantoja tai muita tuotteita tai palveluita, joiden hinta tai arvo riippuu sellaisista muutoksista rahoitusmarkkinoilla, joihin pankki tai muu palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa.

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään silloin, kun verkkopalveluasiointi liittyy asiakkaan ja pankin väliseen jo olemassa olevaan sopimukseen tai kun peruutettava sopimus täytetään asiakkaan nimenomaisesti pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

8. Pankin oikeus sulkea pankkitunnuks

Pankilla on oikeus sulkea pankkitunnuks tai rajoittaa niiden käyttöä, jos

- pankkitunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut tai on syytä epäillä, että pankkitunnuksia tai verkkopalveluita käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti tai
- pankkitunnuksot oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on kohonnut huomattavasti tai
- asiakas joutuu finanssipakotteiden kohteeksi

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi seuraavat

- asiakas on luovuttanut pankkitunnuks toiselle
- epäillään pankkitunnusten väärinkäyttöä
- pankkitunnusten haltijalla on maksuviivästyksiä, rekisteröityjä maksuhäiriöitä tai pankilla on muulla perusteella syytä epäillä tämän maksukyvyyn tai maksuhalukkuuden vähentyneen
- pankkitunnuksot ovat joutuneet tai niiden epäillään joutuneen väärin käsiin
- asiakas hakeutuu velkajärjestelyyn tai konkurssiin
- asiakas kuolee tai hänelle määrätään edunvalvoja
- asiakas tai asiakkaan laitteet, asiakkaan laitteissa olevat ohjelmat, järjestelmät tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat häiriötä tai vaarantavat tunnusten käytön turvallisuuden.

Pankki ilmoittaa pankkitunnusten sulkemisesta asiakkaalle ensisijaisesti puhelimitse asiakkaan pankille ilmoittamaan puhelinnumeroon. Vaihtoehtoisesti pankki ilmoittaa sulkemisesta asiakkaalle kirjallisesti.

Asiakas voi pyytää pankkitunnusten käyttömahdollisuuden palauttamista ottamalla yhteyttä pankkiin. Kun pankkitunnusten sulkemiselle ei ole enää perustetta, pankki voi palauttaa käyttömahdollisuuden tai korvata tunnuks uusilla tunnuksilla.

Pankkitunnusten sulkeminen voidaan tehdä myös Tunnistustalain perusteella. Tunnistustalain mukaan pankilla on oikeus peruuttaa tai estää pankkitunnusten käyttö, jos

- pankilla on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle pankkitunnuksot on myönnetty, käyttää niitä;
- pankkitunnuksot sisältävät ilmeisen virheellisyysden;
- pankilla on syy epäillä, että pankkitunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut;
- pankkitunnusten haltija käyttää pankkitunnuksia olennaisesti sopimusehtojen vastaisella tavalla tai
- pankkitunnusten haltija on kuollut.



9. Pankin oikeus keskeyttää tai rajoittaa verkkopalveluiden käyttöä

Pankilla on oikeus keskeyttää verkkopalveluiden käyttö tai rajoittaa niiden käyttöä huolto- tai korjaustoimenpiteiden tai asiakkaalle etukäteen ilmoitettujen suunniteltujen käyttökatkosten ajaksi. Pankki voi ilmoittaa asiakkaalle huolto- tai korjaustoimenpiteiden aiheuttamista käyttökatkoksista etukäteen verkkopankissa tai verkkosivuillaan. Pankki ei takaa, että verkkopalvelut ovat käytettävissä keskeytyksittä. Pankki ei myöskään vastaa katkosten mahdollisesti aiheuttamista vahingoista.

Pankilla on oikeus keskeyttää verkkopalveluiden tarjoaminen välittömästi tai rajoittaa yksittäisen verkkopalvelun käyttöä mm. seuraavissa tilanteissa:

- asiakas tai asiakkaan laitteet, asiakkaan laitteissa olevat ohjelmat, järjestelmät tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat häiriötä tai vaarantavat palvelun turvallisuuden
- pankki suojelee asiakkaita ja käyttäjiä turvallisuus- tai tietoturvalta.

Edellä mainituilla perusteilla pankilla on oikeus estää verkkopalveluiden käyttö välittömästi tai edellyttää tunnistautumista tai tapahtumien vahvistamista määrättyllä tunnistusvälineellä. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle, jos verkkopalveluiden käyttö estyy tai yksittäinen toimeksianto jää toteuttamatta edellä mainitun syyn vuoksi.

Lakiin perustuen pankki voi estää maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun käytön.

10. Pankille annettavat tiedot ja asiakkaan vastuu antamistaan tiedoista

Asiakkaan on ilmoitettava pankille mm. nimensä, henkilötunnuksensa, postiosoiteensa, puhelinnumerosa, kotipaikkatietonsa ja verotusmaansa. Asiakkaan tulee ilmoittaa edellä mainittujen tietojen muutoksista. Pankilla on myös oikeus hankkia tiedot Väestörekisterikeskuksesta.

Jos asiakas on sopinut tiedon lähettämisestä tekstiviestinä tai sähköpostilla, hänen tulee ilmoittaa uudet yhteystietonsa, jos viestien halutaan ohjautuvan uuteen puhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen.

Jos edellä mainitut tiedot on annettu pankille jo muussa yhteydessä, pankki voi käyttää asiakasrekisteriänsä kirjattuja tietoja.

11. Asiakas- ja asiointitiedot

Pankki käsittelee ja tallentaa sähköisesti tiedot asiakkaan verkkopalveluissa tekemistä hakemuksista, sopimuksista ja toimeksiantoista, asiakkaan lähettämistä viesteistä sekä muusta asiointista.

Kolmannen osapuolen tai muun palveluntarjoajan kautta pankille toimitetut toimeksiannot toteutetaan sen sisältöisinä, kuin pankki on ne vastaanottanut. Pankki tai muu asianomainen palveluntarjoaja ei ole velvollinen tarkastamaan tai täydentämään asiakkaan antamia tietoja.

Puhelinpalvelussa ja verkkotapaamisessa pankki voi tallentaa toimintaansa liittyvät asiakkaan kanssa käytävät keskustelut ja käyttää puhelu- ja videotallenteita toimeksiannon todentamiseen, palveluiden kehittämiseen, riskienhallintaan sekä todisteina mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa. Pankki on velvollinen luovuttamaan tallenteet toimivaltaisille viranomaisille niiden pyynnöstä.

12. Henkilötietojen käyttö

Pankki käsittelee henkilötietoja voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaismääräysten mukaisesti.

Tietoja hankitaan asiakkaalta itseltään, hänen edustajiltaan, viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä sekä luottotieto- ja asiakashäiriörekistereistä. Pankilla on oikeus käyttää asiakkaan

henkilöluottotietoja sopimuksia tehtäessä ja uusittaessa. Pankki voi hankkia luottotiedot Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä.

Asiakkaalla on muun muassa oikeus saada pääsy itseään koskeviin tietoihin (tarkastusoikeus) ja oikeus kieltää hänelle suunnattu suoramarkkinointi. Henkilötietojen käsittelystä kerrotaan tarkemmin henkilötietojen käyttöä ja tietosuojaa koskevassa informaatiossa ja tietosuojaselosteilla, jotka ovat saatavissa Säästöpankkiryhmän verkkosivuilla osoitteessa www.saastopankki.fi ja kunkin pankin toimipaikoista.

13. Pankin ja asiakkaan välinen viestintä

13.1. Pankin ilmoitukset

Pankki lähettää ilmoitukset tätä sopimusta, sen ehtoja ja palvelumaksuja koskevista muutoksista asiakkaalle verkkopalveluun tai jos niin on erikseen nimenomaisesti asiakkaan kanssa sovittu, kirjallisesti.

Pankilla ja muilla palveluntarjoajilla on oikeus lähettää verkkopalveluasiakkaalle maksupalveluja koskevat tiedot (kuten katteettomuusilmoitukset) sekä palvelukokonaisuuteen kuuluvia sopimuksia koskevat ilmoitukset (kuten ehtojen muutosilmoitukset, tiedonannot, tarjoukset, vastaukset, vahvistukset ja muut vastaavat viestit) asiakkaan saataville verkkopalveluihin.

Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä ilmoituksen lähettämisestä.

Asiakas on velvollinen aktiivisesti seuraamaan pankin lähettämiä verkkopalveluiden viestejä. Verkkopalveluihin lähetetystä viestistä voidaan lähettää Asiakkaalle erillinen heräte sähköpostilla tai tekstiviestillä.

13.2. Pankin ilmoitukset petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvistä uhista

Pankki ilmoittaa asiakkaalle tietoonsa tullee epäilyistä tai todetusta petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvästä uhasta. Ilmoitus annetaan pankin verkkosivuilla tai pankin tarjoaman suojatun sähköisen palvelun välityksellä. Esimerkki tämän kaltaisesta uhasta ovat pankin asiakkaille lähetetyt petolliset sähköposti- tai muut viestit, joissa pankin nimissä esiintyviä koetetaan saada asiakkaat luovuttamaan pankkitunnuksensa viestin lähettäjälle.

13.3. Asiakkaan yhteydenotot

Asiakas voi olla yhteydessä pankkiin sähköisesti verkkopalvelun viestitoiminnon tai pankin tarjoaman muun suojatun sähköisen palvelun välityksellä, kirjallisesti tai asioimalla pankin konttorissa.

Pankin katsotaan saaneen sähköisen viestin viimeistään seuraavana pankkipäivänä ilmoituksen saapumisesta pankin tietojärjestelmään. Jos ilmoitus on lähetetty pankille kirjallisesti, pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä ilmoituksen lähettämisestä. Tavallisella sähköpostilla pankille tai muulle palveluntarjoajalle lähetetyn viestin katsotaan tulleen pankin tietoon vain, jos pankki tai muu palveluntarjoaja erikseen ilmoittaa sen vastaanotetuksi.

13.4. Asiointikieli

Asiakas voi käyttää asioidessaan pankin tarjonnan mukaan ja palvelusta riippuen suomen tai ruotsin kieltä. Jos asiakas haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja siitä aiheutuvista kustannuksista.

14. Asiakkaan huomautukset

Palvelua, hakemusta, sopimusta tai toimeksiantoja koskevat huomautukset tai vaatimukset pankille tai muulle palveluntarjoajalle on tehtävä kirjallisesti tai verkkopalvelun viestitoiminnolla viipymättä ja viimeistään kuudenkymmenen (60) kalenteripäivän kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai hänen olisi pitänyt ha-



vaita huomautuksen tai vaatimuksen peruste, ellei palvelua koskevassa sopimuksessa ole toisin sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

Jos asiakas käyttää pankkitunnuksen avulla muun palveluntarjoajan palveluja, tulee niitä koskevat huomautukset osoittaa palveluntarjoajalle. Maksutoimeksiantopalvelujen osalta huomautusten tekemistä koskeva menettely on sovittu maksujenvälityksen yleisissä ehdoissa.

15. Immateriaalioikeudet

Verkkopalveluiden aineiston omistusoikeus, tekijänoikeus, tavaramerkkioikeudet sekä muut immateriaalioikeudet kuuluvat pankille, ellei toisin ole ilmoitettu. Aineiston lainaaminen, kopiointi, tallentaminen, muokkaaminen, muuntelu, siirtäminen, luovuttaminen, muu hyväksi käyttäminen tai hyödyntäminen osittain ilman pankin kirjallista lupaa on kielletty.

16. Vahingonkorvaus ja pankin vastuunrajoitukset

Pankki on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin omasta virheestä tai laiminlyönnistä. Pankki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

Pankki vastaa kuitenkin asiakkaalle huolimattomuudesta aiheutamista välillisistä vahingoista, kun kyse on maksupalveluissa säädettyjen tai sen perusteella tässä sopimuksessa sovitujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista. Pankki ei voi vedota vastuunrajoitukseen, jos pankki on aiheutanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos asiakas laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, pankin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntymisen sekä muut olosuhteet.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien tuotteista, palveluista eikä muille palveluntarjoajille kuuluvista velvoitteista. Maksutoimeksianto- ja tilitietopalvelujen osalta korvausvastuusta on sovittu palvelukohtaisissa ehdoissa.

Sopijapuolella ei ole oikeutta korvauksiin tämän sopimuksen päättymisen tai sopimuksen piiriin kuuluvan palvelun lopettamisen johdosta, jollei toisin ole sovittu tai laista muuta johdu.

17. Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Pankki ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä valtakunnallisissa päivälehdissä ja niihin verrattavissa sähköisissä viestimissä.

18. Sopimuksen, sopimusehtojen ja palvelumaksujen muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa tätä sopimusta, sen ehtoja ja pankin palvelumaksuja.

Pankki ilmoittaa muutoksista asiakkaalle näiden ehtojen kohdan 13.1 mukaisesti. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua ilmoittamisesta.

Sopimus jatkuu muutetuin ehdoin, jollei asiakas ennen muutosten ehdotettua voimaantulopäivää ilmoita kirjallisesti tai muulla sovitulla tavalla pankille, ettei hän hyväksy pankin ehdottamaa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättymään heti tai myöhemmästä ehdotettua voimaantulopäivää edeltävästä ajankohdasta lukien.

19. Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään heti ilmoittamalla siitä pankille. Asiakas vastaa palvelussa tehdyistä toimeksiannoista sopimuksen päättymisen jälkeenkin. Pankilla on oikeus suorittaa toimeksiannot loppuun, jollei niitä erikseen perueteta niitä koskevien ehtojen mukaisesti.

Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Pankilla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, jos asiakas on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan. Pankki lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen asiakkaalle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti.

20. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Tätä sopimusta ja sen ehtoja koskevissa asioissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankkiin. Jos kyseessä on asiakasvalitus, pankki vastaa asiakkaalle pääsääntöisesti viidentoista (15) ja viimeistään kolmenkymmenenviiden (35) pankkipäivän kuluessa yhteydenotosta joko kirjallisesti tai sopimuksen mukaan muulla pysyvällä tavalla.

Asiakas voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuumus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, www.fine.fi) tai yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan (KRIL, www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi.

21. Toimintaa valvova viranomainen

Finanssivalvonta valvoo pankin toimintaa. Finanssivalvonta: Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, www.finanssivalvonta.fi.

Viestintävirasto valvoo vahvaa sähköistä tunnistamista ja sähköisiä luottamuspalveluita koskevan lain noudattamista. Viestintävirasto: Itämerenkatu 3 A, PL 313, 00181 Helsinki, www.viestintavirasto.fi.

Tietosuojavaltuutettu valvoo henkilötietoja koskevien säännösten noudattamista. Tietosuojavaltuutettu: Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki, www.tietosuoja.fi.

22. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

Asiakas voi nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen pankkia vastaan siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

