

Jos erikielisten ehtoversioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ovat ratkaisevat.

## 1. Ehtojen soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu, yhtenäisellä euromaksualueella toteutettaviin euromääräisiin tilisiirtoihin, maksuosiin ja näissä ehdoissa tarkoitettuihin käteispalveluihin, jos maksu ei sisällä valuutanvaihtoa ja maksutoimeksiannon toteuttamiseen osallistuvat palveluntarjoajat sijaitsevat euromaksualueella.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan myös muihin maksutoimeksiintoihin, kuten korttimaksuihin siltä osin kuin kyseisissä ehdoissa on tästä sovittu. Maksutoimeksiintojen toteuttamiseen sovelletaan lisäksi tilisopimusta ja mahdollista muuta palvelusopimusta.

## 2. Käsitteiden määrittely

**Aloituspäivä** on pankkipäivä, jolloin maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen.

**BIC-koodi** (Business Identifier Code, ISO 9362) on pankin yksilöivä kansainvälinen tunnus. BIC-koodi tunnetaan myös SWIFT-koodina.

**Euromaksualue (SEPA, Single Euro Payments Area)** on eurooppalaisten pankkien, Euroopan keskuspankin ja Euroopan komission yhdessä luoma yhtenäinen maksualue.

**IBAN** (International Bank Account Number, ISO 13616) on tilinumeron kansainvälinen esittämismuoto.

**Kuluttaja** on maksupalvelun käyttäjänä oleva luonnollinen henkilö, joka tekee maksutapahtumaa koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Maksaja** on maksutoimeksiannon antaja.

**Maksajan palveluntarjoaja** on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen välittäjäpankille tai maksunsaajan palveluntarjoajalle.

**Maksun eräpäivä** on maksajan pankilleen ilmoittama maksutoimeksiannon toteuttamisen aloituspäivä.

**Maksuosoitus** on maksajan pankilleen antama maksutoimeksianto siirtää varat maksunsaajan saataville.

**Maksupalvelu** on esimerkiksi maksutilin hoitoon ja tarjoamiseen liittyvä toimi tai maksutapahtuman toteuttaminen.

**Maksupalvelun käyttäjä** on se, joka pankin kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua tai -palveluita maksajana tai maksunsaajana taikka molempien ominaisuudessa.

**Maksunsaaja** on tilisiirroissa se maksupalvelun käyttäjä, jonka käytettävissä olevalle tilille varat siirretään ja maksuosiin se, jonka saataville varat asetetaan.

**Maksunsaajan palveluntarjoaja** on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksunsaajan lukuun ja siirtää ne maksunsaajan tilille tai pitää ne maksunsaajan saatavilla.

**Maksutapahtuma** on toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

**Maksutoimeksianto** on maksupalvelun käyttäjän pankilleen antama määräys toteuttaa maksutapahtuma esimerkiksi tilisiirtona, maksuosiin, käteismaksuna tai maksukortilla. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää palveluntarjoajan toimenpiteet toimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

**Pankkipäivä** on päivä, jolloin pankki on avoinna niin, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman. Ellei erikseen ole toisin ilmoitettu, pankkipäiviä Suomessa ovat viikonpäivät maanantaista perjantaihin pois lukien suomalaiset pyhäpäivät, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulun- ja juhannusaatto ja päivät, joita muutoin ei ole pidettävä pankkipäivinä.

**Pikasiirto** on pankkien tarjoama kansallinen tilisiirtopalvelu, joka toteutetaan kiireellisenä ja jossa varat välitetään maksunsaajan palveluntarjoajalle aloituspäivänä.

**Rahavälitys** on palvelu, jossa pankki vastaanottaa käteistä siirrettäväksi maksunsaajan tilille tai asetettavaksi hänen saatavilleen.

**Tilisiirto** on maksajan maksutilin veloittamista maksajan toimeksiannosta varojen siirtämiseksi maksunsaajan maksutilille.

Kansallisessa tilisiirroissa maksajan ja maksunsaajan palveluntarjoajat sijaitsevat Suomessa. Rajat ylittävissä tilisiirroissa maksajan ja maksunsaajan palveluntarjoajat sijaitsevat euromaksualueella eri valtioissa.

**Välittäjäpankki** on pankki tai muu laitos, joka maksajan palveluntarjoajan ja maksunsaajan palveluntarjoajan lisäksi osallistuu varojen siirtoon maksajan palveluntarjoajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan toimeksiannosta.

## 3. Maksutoimeksiannon tietojen antaminen

Maksaja tekee maksutoimeksiannon antamalla pankille maksun suorittamista varten tarvittavat tiedot. Maksaja antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen allekirjoittamalla toimeksiantolomakkeen tai vahvistamalla toimeksiannon pankin antamalla henkilö- tai yrityskohtaisella tunnuksella tai muulla pankin kanssa sopimallaan tavalla.

Maksajan on annettava seuraavat tiedot:

- maksajan tiedot
  - maksajan nimi
  - jokin seuraavista tiedoista: maksajan osoite, syntymäaika ja -paikka, maksajan pankin antama asiakasnumero, henkilötunnus taikka yrityksen tai muun yhteisön rekisteröintitunnus (tiiltä maksussa maksajan pankki voi täydentää maksun tiedot tältä osin omasta järjestelmästä, jolloin maksajan ei tarvitse erikseen antaa ko. tietoja)
  - tilinumero IBAN-muodossa, jos maksu veloitetaan tiiltä
- maksunsaajan tiedot
  - maksunsaajan nimi
  - tarvittaessa maksunsaajan osoite
  - tilisiirroissa maksunsaajan palveluntarjoajan yksilöivä tunnistetieto
    - tilinumero IBAN -muodossa ja tarvittaessa
    - maksunsaajan pankin BIC -koodi
  - pikasiirroissa tilinumero kansallisessa tai IBAN-muodossa
  - maksuosiin maksunsaajan osoitetiedot
- maksun määrä

Maksajan pankki voi lisäksi tarjota maksajalle mahdollisuuden antaa myös muita tietoja, esimerkiksi:

- maksun eräpäivä
- maksunsaajan osoite
- maksunsaajan yksilöintitieto
- maksajan antama maksun yksilöintitunnus
- alkuperäinen maksajan nimi
- lopullisen maksunsaajan nimi
- maksun aihe
- maksua koskeva mahdollinen yksilöintitieto maksunsaajalle (viitenumero tai viesti).

Maksajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä ja annettava selvitys varojen alkuperästä sekä käyttötarkoituksesta. Pankilla on oikeus tarkistaa maksajaa koskevat tiedot.

Pankilla on oikeus käsitellä maksupalvelun käyttäjän henkilötietoja tarjotessaan näiden ehtojen mukaisia maksupalveluita.

Pankki voi verrata maksutietoja EU:n finanssipakotteista antamiin asetuksiin taikka koti- ja ulkomaisten viranomaisten tai muiden vastaavien tahojen julkaisemiin tiedotteisiin ja määräyksiin sekä tarvittaessa vaatia maksupalvelun käyttäjältä maksua koskevia lisätietoja. Maksua käsittelevät pankit ja maksujärjestelmät voivat olla sijaintivaltionsa lainsäädännön tai tekemiensä sopimusten nojalla velvollisia antamaan maksajaa ja maksunsaajaa koskevia tietoja eri maiden viranomaisille.

Maksaja vastaa toimeksiannossa olevien tietojen oikeellisuudesta. Maksajan pankki ei ole velvollinen korjaamaan tai täydentämään toimeksiantoa, ellei toisin ole sovittu. Jos se kuitenkin toimeksiantoa vastaanottaessaan havaitsee siinä virheen, se pyrkii mahdollisuuksien mukaan ilmoittamaan siitä maksajalle.

**Tilisiirto välitetään maksunsaajalle yksinomaan IBANin perusteella tai tarvittaessa IBANin ja BIC -koodin perusteella, vaikka maksaja olisi antanut sen lisäksi muitakin tietoja maksutapahtuman toteuttamiseksi.**

Pankilla on oikeus välittää maksu tilinumeron kansallisen osan perusteella. Maksunsaaja voi ohjata varat haluamalleen tilille sopimalla siitä erikseen pankkinsa kanssa.

Maksuosoitus välitetään maksunsaajalle maksajan ilmoittaman maksunsaajan nimen ja osoitteen perusteella.

#### 4. Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutuksen aloittaminen

Maksutoimeksianto katsotaan annetuksi, kun maksajan pankki on vastaanottanut sen pankin hyväksymällä tavalla. Muuna kuin pankkipäivänä vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on seuraava pankkipäivä.

Aloituspäivän määräytyminen ilmoitetaan konttorissa, sovitaan maksupalveluja koskeissa sopimuksissa tai ilmoitetaan palvelukuvauksissa.

Maksaja ja maksajan pankki voivat erikseen sopia, että maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan tietynä, maksajan ilmoittamana edellä mainittuja päiviä myöhempänä eräpäivänä tai päivänä, jolloin maksaja asettaa maksun varat pankin saataville. Jos maksupalvelun käyttäjän ilmoittama eräpäivä ei ole pankkipäivä, aloituspäivä on seuraava pankkipäivä. Jos maksupalvelun käyttäjä on ilmoittanut maksutoimeksiannossa eräpäivän, joka on aikaisempi kuin aloituspäivä, käyttäjän pankki toteuttaa maksutoimeksiannon eräpäivää huomioimatta, jos maksupalvelun käyttäjä ja pankki eivät ole toisin sopineet.

Maksua välittäessään maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei ole velvollinen huomioimaan maksun tarkoitusta eikä siitä aiheutuvia aika- tai muita erityisvaatimuksia, jollei lainsäädännöstä muuta johdu.

#### 5. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavat varat

Maksaja vastaa siitä, että maksajan pankki on saanut maksutoimeksianto vastaat varat palvelumaksuineen maksun välittämiseksi.

Mikäli maksu veloitetaan tililtä, maksaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että veloittavalla tilillä on veloitushetkellä maksuun tarvittavat varat palvelumaksuineen.

Jos maksun eräpäivä on myöhempi kuin toimeksiannon antopäivä, varojen on oltava tilillä eräpäivän alkaessa, jollei toisin ole sovittu.

#### 6. Maksutoimeksiannon toteuttamatta jättäminen

Maksajan pankki ei ole velvollinen aloittamaan toimeksiannon toteuttamista eikä välittämään maksua, jos toimeksianto ei täytä edellä kohdissa 3 ja 5 mainittuja edellytyksiä.

Jos veloittavalla tilillä ei ole riittävästi varoja maksun välittämiseen, tilin käyttö on muusta syystä estynyt tai toimeksiannon toteuttamatta jättämiselle on muu perusteltu syy, ei maksajan eikä maksunsaajan pankki ole velvollinen välittämään maksua tai sen osaa. Muu perusteltu syy voi olla esimerkiksi se, että maksunsaaja tai maksunsaajan pankki on sellaisten finanssipakotteiden kohteena, joita maksajan pankin tai välittäjäpankin on lain, viranomaismääräysten tai tekemiensä sopimusten nojalla noudatettava.

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämisestä sovitulla tavalla, jollei ilmoittamista ole laissa kielletty.

Maksunsaajan pankilla on oikeus palauttaa maksu maksajan pankille, mikäli maksunsaajan tilisopimus on päättynyt tai tilin käyttö on muusta syystä estynyt tai maksuosoituksen maksunsaaja ei ole noutanut varoja maksajan maksuosoituksessa ilmoittamana aikana.

#### 7. Maksutoimeksiannon peruuttaminen tai muuttaminen

Jos maksaja on kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa toimeksianto taikka muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä pankille sovitulla tavalla viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä.

Peruutus on tehtävä viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä.

Jos maksaja ei ole kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa toimeksianto taikka muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä pankille viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä, elleivät maksaja ja pankki ole tästä toisin sopineet. Peruutus tai muutos on tehtävä viimeis-

tään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä, jollei toisin ole sovittu.

Maksajalla ei kuitenkaan ole oikeutta peruuttaa tai muuttaa pankille antamaansa maksutoimeksianto sen jälkeen, kun pankki on aloittanut toimeksiannon toteuttamisen, veloittanut maksajan tiliä tai antanut maksun suorittamisesta kuitin.

#### 8. Maksutoimeksiannon toteuttamisen aikataulu

Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä toimeksiannossa ilmoitettuna eräpäivänä.

Mikäli toimeksianto ei ole voitu varojen puuttumisen vuoksi veloittaa ilmoitettuna eräpäivänä, maksajan pankki voi veloittaa maksun maksajan tililtä kahden (2) pankkipäivän kuluessa toimeksiannossa ilmoitetun eräpäivän jälkeen. Tällöin toimeksiannon aloituspäivä on käyttäjän ilmoittaman eräpäivän sijasta pankkipäivä, jolloin tilillä on riittävät varat maksun veloittamiseksi, mutta kuitenkin viimeistään toinen pankkipäivä eräpäivästä. Maksaja vastaa viivästyksestä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista.

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat samassa pankissa tai pankkiryhmässä, varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä. Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat eri pankeissa tai eri pankkiryhmissä, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä.

Jos maksu ylittää valtion rajan, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään toimeksiannon toteuttamisen aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä.

Jos toimeksianto on annettu paperilla, yllämainitut toteuttamisajat voivat pidentyä enintään yhdellä (1) pankkipäivällä.

Maksunsaajan pankki maksaa varat maksajan toimeksiannossa ilmoittamalle tilille välittömästi sen jälkeen, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille ja maksunsaajan pankki on saanut edellä 3 kohdassa tarkoitetut tarvittavat tiedot rahamäärän maksamiseksi maksunsaajan tilille tai varojen asettamiseksi maksunsaajan saataville. Pankilla on oikeus keskeyttää toimeksiannon toteuttaminen tarvittavien lisäohjeiden tai lisätietojen saamiseksi.

Maksunsaajan pankilla on oikeus keskeyttää maksutoimeksiannon toteuttaminen tarpeellisten lisäohjeiden tai tietojen saamiseksi.

#### 9. Käteistä rahaa koskevat palvelut

##### 9.1. Käteisen rahan kuljetuspalvelu

Pankki voi ottaa vastaan toimeksiannon käteisen rahan kuljettamisesta laskettavaksi ja hyvitetäväksi. Varat hyvitetään varat vastaanottaneessa pankissa olevalle tilille erikseen sovitussa ajassa sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varojen määrä on laskettu.

##### 9.2. Käteispano omalle tilille

Pankki voi ottaa vastaan käteistä rahaa hyvitetäväksi samassa pankissa olevalle maksupalvelun käyttäjän omalle tilille.

Jos tilinomistaja on kuluttaja, tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille heti sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varat on laskettu.

Jos tilinomistaja ei ole kuluttaja, tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varat on laskettu.

##### 9.3. Käteismaksut

Pankki voi ottaa vastaan rahanvälitystä koskevan toimeksiannon.

Maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varojen määrä on laskettu.

Pankki voi edellyttää, että käteinen talletetaan ensin maksutoimeksiannon antajan kyseisessä pankissa olevalle tilille, minkä jälkeen pankki toteuttaa tilisiirron tai maksuosoituksen.

Maksajan pankki toteuttaa toimeksiannon viimeistään aloituspäivää seuraavana toisena (2) pankkipäivänä. Jos maksu ylittää valtion rajan, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään toimeksiannon toteuttamisen aloituspäivää seuraavana neljäntenä (4) pankkipäivänä.

**10. Maksukuoret**

Maksaja voi jättää palveluntarjoajansa käsiteltäväksi tilisiirtoja koskevia toimeksiantoja maksukuoreissa, jos pankki tarjoaa kyseistä palvelua. Maksaja voi jättää maksukuoren oman pankin vastaanottopisteeseen tai postin kuljetettavaksi.

Toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi käsittelyä varten viimeistään viidentenä (5) pankkipäivänä sen jälkeen, kun maksaja on jättänyt maksukuoren oman pankkinsa vastaanottopisteeseen.

Postin kuljetettavaksi jätetty toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi viimeistään viidentenä (5) pankkipäivänä sen jälkeen, kun posti on toimittanut maksukuoren pankin vastaanottopisteeseen.

**11. Maksunsaajan pankille ja maksunsaajalle annettavat tiedot**

Maksajan pankilla on oikeus välittää maksunsaajan pankille näiden ehtojen 3 kohdassa luetellut tiedot. Maksun mukana välitetään myös muut maksujenvälitykseen tarvittavat tiedot. Tilisiirroissa maksajan nimitietona välitetään tilinomistajan nimi.

Maksunsaajan pankki antaa maksunsaajalle maksutapahtumaa koskevat tiedot erikseen sovittulla tavalla. Maksunsaajan pankki voi olla velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan nimen. Pankki ei ole kuitenkaan velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan tunnistamiseksi annettua henkilöasiakkaan yksilöintitietoa, kuten henkilötunnusta.

**12. Palveluntarjoajan vastuu maksun toteuttamisesta ja vastuun rajoitukset**

Maksajan pankin vastuu maksun toteuttamisesta päättyy, kun maksua koskevat tiedot on toimitettu maksunsaajan pankille ja maksua koskevat varat siirretty maksunsaajan pankin tilille. Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle maksutapahtumasta perityt kulut ja koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan tai joka häneltä on jäänyt saamatta pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksaja on muu kuin kuluttaja, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen toteuttamatta jääneestä, virheellisesti tai myöhässä toteutetusta tai oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Maksupalvelun käyttäjän on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus viimeistään 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tiilitään tai rahamäärän hyvittämisestä tiililleen. Määräaika ei ala kuluu, mikäli käyttäjän pankki ei ole antanut käyttäjälle tietoja maksutapahtumasta sovittulla tavalla.

Jos maksutapahtuma on toteutettu maksajan ilmoituksen mukaan maksuvälineellä oikeudettomasti ilman maksajan syytä ja jos pankki palauttaa rahamäärän maksajan tilille, mutta asian selvittämisen jälkeen pankki osoittaa, että maksaja on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, pankilla on oikeus kirjata palautettu rahamäärä tilille pankin saatavaksi, joka erääntyy maksettavaksi heti.

Jos maksutapahtuma on jäänyt kokonaan toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti tai myöhässä tai oikeudettomasti pankista johtuvasta syystä, maksajan pankin on palautettava maksajan tililtä veloitettu maksun rahamäärä ilman aiheutonta viivytystä. Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle ensisijaisesti koron ja kulut, jotka maksaja on joutunut suorittamaan viivästyksen tai virheen vuoksi.

Maksajan pankilla ei ole palautusvelvollisuutta, jos se voi osoittaa, että maksunsaajan pankki on vastaanottanut maksutapahtuman rahamäärän näiden ehtojen 8 kohdan mukaisessa määräajassa. Tällöin maksunsaajan pankin on välittömästi maksettava maksutapahtuman rahamäärä maksunsaajan maksutilille tai asetettava se hänen käytettäväkseen.

Jos maksunsaajan pankki ei ole maksanut varoja maksunsaajan tilille näiden ehtojen 8 kohdan mukaisessa ajassa, maksunsaajan pankin on korvattava maksunsaajalta maksutapahtumasta perityt kulut ja korko, jonka maksunsaaja on joutunut suorittamaan tai joka häneltä on jäänyt saamatta maksunsaajan pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksunsaaja on muu kuin kuluttaja, maksunsaajan pankki on velvollinen korvaamaan maksunsaajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästymisestä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta, jos maksu on jäänyt toteuttamatta sen takia, että maksaja on antanut pankille virheellisiä tai puutteellisia tietoja tai jos maksajan nimenomaisesti valitsema välittäjäpankki on jättänyt maksun toteuttamatta.

Maksajan pankki ei vastaa maksunsaajan pankin toiminnasta tai sen maksukyvyistä. Maksajan pankki ei vastaa myöskään maksunsaajan pankin tai maksajan valitsemien välittäjäpankkien toiminnasta tai niiden maksukyvyistä.

**13. Maksutapahtuman jäljittäminen**

Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti, pankki ryhtyy maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä jäljittämään maksutapahtumaa ja ilmoittaa tuloksista käyttäjälle.

Jos maksupalvelun käyttäjä on antanut edellä kohdassa 3 tarkoitetut maksunsaajan palveluntarjoajan, yksilöivän tunnistetiedon tai tilinumeron virheellisenä, pankilla ei ole velvollisuutta ryhtyä jäljittämään maksutapahtumaa. Maksajan pankin on pyrittävä kuitenkin kohtuullisin toimenpitein saamaan maksutapahtuman varat takaisin ja jos tämä ei ole mahdollista, toimitettava maksajalle tämän kirjallisesta pyynnöstä kaikki saatavillaan olevat tiedot, jotka ovat maksajan kannalta merkityksellisiä varojen takaisin saamiseksi.

**14. Pankin virheeseen perustuva korjaus**

Pankilla on oikeus korjata pankin virheeseen perustuva maksujen välityksessä tapahtunut kirjoitus-, lasku- tai muu sellainen tekninen virhekirjaus, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille. Korjaus pyritään tekemään mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen, mutta aina kuitenkin kohtuullisessa ajassa virheen tapahtumisesta. Pankki ilmoittaa virheestä ja sen korjauksesta tilinomistajalle viipymättä. Virheen korjaaminen ei saa ilman tilinomistajan suostumusta aiheuttaa tilinomistajan tilin ylittymistä.

**15. Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset**

Maksupalvelun käyttäjän pankki on velvollinen korvaamaan käyttäjälle näiden ehtojen 12 kohdassa tarkoitettujen korkojen ja kulujen lisäksi ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut käyttäjän pankin maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisesta menettelystä maksua välitettäessä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat käyttäjälle virheen tai laiminlyönnin selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset. Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada pankilta korvausta välittömästä vahingosta, jollei käyttäjä ilmoita virheestä pankilleen kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei vastaa maksujenvälityksessä tapahtuneen virheen tai laiminlyönnin vuoksi maksupalvelun käyttäjälle tai kolmannelle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista.

Maksupalvelun käyttäjän on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos maksupalvelun käyttäjä laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovittella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, maksupalvelun käyttäjän mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Maksupalvelun käyttäjä vastaa kaikista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että pankki ei maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavien varojen puuttumisen, tilisopimuksen päättymisen tai tilinkäytön estämisen vuoksi pysty välittämään maksua sekä vahingoista, jotka maksupalvelun käyttäjä on aiheuttanut lain tai sopimuksen vastaisella toiminnallaan.

**16. Maksujenvälityksen päättymisen**

Pankin velvollisuus välittää maksuja päättyy, kun tili- tai muun palvelusopimuksen voimassaolo päättyy. Kun sopimus irtisanotaan tai puretaan, maksupalvelun käyttäjällä on velvollisuus ennen sopimuksen päättymistä

peruuttaa maksutoimeksiannot, joiden ilmoitettu eräpäivä on sopimuksen päättymisen jälkeen. Näiden maksujen toteuttamatta jättämisestä pankilla ei ole velvollisuutta tehdä kohdan 6 mukaista ilmoitusta.

Jos maksupalvelun käyttäjä rikkoo olennaisesti näitä ehtoja tai käyttää näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja niiden käyttötarkoituksen tai lain tai hyvän tavan vastaisesti, pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujenvälitys.

### 17. Palvelumaksut ja palkkiot

Maksu välitetään täysimääräisenä maksunsaajalle. Maksunsaaja ja maksunsaajan pankki voivat sopia, että maksun rahamäärästä vähennetään maksunsaajan pankin palveluhinnaston mukaiset palvelumaksut ja palkkiot. Maksaja ja maksunsaaja vastaavat kumpikin oman pankkinsa maksutapahtuman toteuttamisesta perimistä palvelumaksuista ja palkkioista.

Maksupalvelun käyttäjä on velvollinen maksamaan pankille maksutoimeksiannosta palveluhinnastossa ilmoitetut tai erikseen sovitut palvelumaksut ja palkkiot. Pankilla on oikeus periä ja veloittaa palvelumaksut ja palkkiot maksupalvelun käyttäjän tililtä.

Pankilla on oikeus periä maksutapahtuman jäljittämistä ja varojen takaisin hankkimisesta palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot, jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilinumeron tai muun vastaavan virheellisen tiedon.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutapahtuman aiheuttomasta selvittelystä, jos maksutapahtuma osoittautuu täysin oikein toteutetuksi.

Mikäli pankki ja maksupalvelun käyttäjä ovat sopineet, että maksutoimeksianto voidaan peruuttaa myöhemmin kuin näiden ehtojen 7 kohdassa tarkoitettussa ajassa, pankilla on oikeus periä maksutoimeksiannon peruuttamisesta palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämistä koskevasta ilmoituksesta.

Mikäli maksun välittämisestä aiheutuu muita kustannuksia, maksajan pankilla on oikeus saada niistä korvaus maksajalta jälkikäteen.

### 18. Palveluhinnaston ja maksujenvälityksen ehtojen muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa palveluhinnastoaan ja näitä ehtoja. Näiden ehtojen ja palveluhinnaston muutos koskee myös niitä toimeksiantoja, jotka on annettu pankille ennen muutoksen voimaantuloa, mutta toteutetaan muutoksen voimaantulon jälkeen.

#### 18.1. Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti palveluhinnaston tai näiden ehtojen muutoksesta. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Maksujen välitys jatkuu muutettujen ehtojen mukaisesti, jollei maksupalvelun käyttäjä ennen muutosten ilmoitettua voimaantulopäivää ilmoita kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti pankille vastustavansa muutosta. Maksupalvelun käyttäjällä on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättymään heti tai myöhemmästä ehdotettua voimaantulopäivää edeltävästä ajankohdasta lukien. Sopimuksen päättyessä pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujen välittäminen.

#### 18.2. Maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa kirjallisesti tai sähköisesti sellaisen sopimusehtojen muutoksen, joka olennaisesti lisää käyttäjän velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan ja joka ei johdu lain muutoksesta, viranomaisen määräyksestä taikka pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksista. Pankki ilmoittaa muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen ehdotettua voimaantulopäivää.

Muun ehtojen muutoksen käyttäjän pankki ilmoittaa julkaisemalla sen pankin toimipaikassa tai pankin verkkosivuilla. Palvelumaksun tai palkkion muutoksesta pankki kuitenkin ilmoittaa julkaisemalla sen palveluhinnastonsaan. Tällaiset muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana ajankohdana.

### 19. Pankin ja maksupalvelun käyttäjän väliset ilmoitukset ja asiointikielet

Maksupalvelun käyttäjän pankki lähettää näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu pankille tai Väestörekisterikeskukselle, tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti. Maksupalvelun käyttäjän katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Maksupalvelun käyttäjä lähettää pankille näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Käyttäjä voi käyttää asioidessaan suomen tai ruotsin kieltä. Jos maksupalvelun käyttäjä haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

### 20. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli 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.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

### 21. Sopimuksen siirtäminen

Maksupalvelun käyttäjän ja pankin väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli pankki sulautuu taikka jakautuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

### 22. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Maksun toteuttamiseen tai näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä maksupalvelun käyttäjän tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti omaan pankkiinsa. Jos kyseessä on asiakasvalitus, pankki vastaa asiakkaalle pääasöntöisesti viidentoista (15) ja viimeistään kolmenkymmenenviiden (35) pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta joko kirjallisesti tai sopimuksen mukaan muulla pysyvällä tavalla.

Kuluttaja ja pienyritys voivat saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan käsiteltäväksi ja kuluttaja kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

### 23. Valvontaviranomaiset

Pankin toimintaa valvovat Finanssivalvonta ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)) ja kuluttaja-asioissa myös kuluttaja-asiamies ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)).

### 24. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

#### 24.1. Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Näistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä maksupalvelun käyttäjällä on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei käyttäjällä ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

#### 24.2. Maksupalvelun käyttäjä on muu kuin kuluttaja

Näistä yleisistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään pankin kotipaikan käräjäoikeudessa tai muussa Suomessa sijaitsevassa lain mukaan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa.

#### 24.3. Sovellettava laki

Näihin ehtoihin ja ehdoissa tarkoitettuihin maksutoimeksiantoihin sovelletaan Suomen lakia.