

# HENKILÖASIAKKAAN PANKKITUNNUKSILLA KÄYTETTÄVIEN PALVELUIDEN YLEISET EHDOT

Käytössä 01.02.2018 alkaen

## 1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Handelsbankenin henkilöasiakkaiden pankkitunnusten ja pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden käyttöön. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan henkilöasiakkaan vahaan sähköiseen tunnistamiseen pankkitunnuksilla tunnistuspalvelun kautta.

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 sopimusehtojen 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 Suomessa asuville pankin asiakkaille ja käytettäväksi pääasiallisesti Suomessa.

## 2. Määritelmät

**Muu palveluntarjoaja** on kolmas osapuoli, joka tarjoaa palveluja verkkopalveluiden välityksellä tai jonka tarjoamia palveluja asiakas voi käyttää pankkitunnuksillaan.

**Tunnistuspalvelu** on palvelu, jossa asiakas voi tunnistautua pankkitunnuksilla sähköisesti muun palveluntarjoajan 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.

**Pankkitunnukset** (*tunnukset*) ovat pankin kulloinkin määrittelemät ja asiakkaalle osin tai kokonaan toimittamat todentamistekijät, kuten käyttäjätunnus, avaintunnuskortti, vahvistussovellus, tunnuslukulaite, PIN-koodi tai muu pankin hyväksymä vahvistusväline tai -menetelmä.

**Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut** (*verkkopalvelut*) ovat Handelsbankenin asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointipalveluita.

Verkkopalveluita voivat olla mm. verkkopankki, mobiilipankki, pankin hyväksymät sovellukset, puhelinpalvelu sekä verkkoneuvottelu. Palveluihin voi sisältyä myös pankin kanssa samaan konserniin kuuluvan palveluntarjoajan ja kolmansien (*muu palveluntarjoaja*) tarjoamia palveluja. Eri verkkopalveluiden sisältö ja toiminnallisuudet voivat erota toisistaan.

### E-laskupalvelua koskevat määritelmät

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

**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.

## 3. Pankkitunnusten käyttäminen ja säilyttäminen

### 3.1. Pankkitunnusten käyttäminen verkkopalveluissa

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

Henkilöasiakkaalle myönnetty pankkitunnukset ovat myös vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetussa laissa tarkoitettuja tunnistusvälineitä, ellei toisin nimenomaisesti sovi.

Pankki antaa tai toimittaa asiakkaalle henkilökohtaiset tunnuksot, joiden avulla asiakas tunnistautuu verkkopalvelussa edellytetyllä tavalla.

Tunnusten käyttäminen vastaa asiakkaan tunnistamista henkilöllisyyden osoittavasta asiakirjasta.

Tunnuksilla avautuu palveluyhteyttä ei saa antaa kolmannen osapuolen käytettäväksi.

Tunnusten käyttäminen pankin tarjoamassa palvelussa siinä edellytetyllä tavalla vastaa asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki maksut, toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä muut tahdonilmaisut ja 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 tämän hänen nimissään tekemistä toimista.

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 käsilaukussa. Asiakkaan on varmistettava säännöllisesti, että tunnuksot ovat tallessa.

### 3.3. Ilmoitus pankkitunnusten katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun tai tietoon

Jos tunnuksot 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.

### 3.4. Pankkitunnusten käyttäminen sähköiseen tunnistamiseen (Tunnistuspalvelu)

Pankkitunnusten myöntäminen käytettäväksi tunnistuspalvelussa edellyttää, että asiakkaalla on suomalainen henkilötunnus ja asiakkaan henkilöllisyys voidaan todentaa joko henkilökohtaisesti Tunnistuslaissa todetusta viranomaisen myöntämästä asiakirjasta tai Tunnistuslaissa tarkoitettua vahvan sähköisen tunnistusvälineen avulla.

Asiakas voi tunnistautua pankkitunnuksilla myös kolmansien osapuolten palveluissa, jos pankki ja kolmas osapuoli ovat näin sopineet.

Pankki välittää asiakkaan toimeksiannosta asiakkaan tunnistamiseksi tarpeelliset henkilötiedot kolmannelle osapuolelle tai vahvan sähköisen tunnistustapahtuman välittävälle, Tunnistuslain mukaiseen luottamusverkostoon kuuluvalla palveluntarjoajalle.

Pankkitunnusten käytöstä tunnistautumiseen kolmannen osapuolen palveluissa johtuviin oikeusvaikutuksiin ja osapuolten vastuisiin sovelletaan asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisen sopimuksen ehtoja. Pankki ei ole osallinen asiakkaan ja kolmannen osapuolen 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 aiheetonta 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 50 euroa, jos tunnuksia on käytetty maksuvälineenä tai kuluttajan-suojalain 7 luvun mukaisena tililuoton käyttöön oikeuttavana tunnisteena. Asiakas vastaa vahingoista aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ei vastaa verkkopankkitunnusten 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 lievästä huolimattomuudesta tai
- 3) asiakas ei ole ilmoittanut ehtojen mukaisesti pankille tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan

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 tai
- 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 palveluiden käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet. Asiakas vastaa niiden toimivuudesta ja turvallisuudesta sekä käyttö- ja ylläpitokustannuksista.

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

### 5. Palveluiden hinnat

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

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

### 6. Palveluvalikoima

Verkkopalveluissa tarjotaan pankin ja muun palveluntarjoajan 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.

Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaalta tämän verkkopalvelun kautta antamalle toimeksiannolle. Toimeksianto toteutetaan vasta lisävahvistuksen jälkeen.

#### 6.1. Hakemukset ja sopimukset

Verkkopalveluissa 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. Tilin käyttöön oikeutettu voi tarkastella käyttöoikeustilin tapahtumia myös käyttöoikeuden myöntämistä edeltävältä ajalta.

#### 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.

#### 6.4. Maksutoimeksiannot

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

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-laskupalvelu

E-laskujen vastaanotto verkkopankkiin/verkkopalveluun on palvelu, jossa laskuttaja toimittaa maksajalle osoitetun laskun verkkopankkiin/verkkopalveluun maksajan käsiteltäväksi. Palveluun sovelletaan pankkien laatimaa Finvoice-välityspalvelun kuvausta ja Finanssialan Finvoice-soveltamishjettä, jotka ovat saatavilla Finanssialan sivuilla [www.finanssiala.fi](http://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-laskupalvelun käyttöönotosta laskuttajalle, tai suoraan laskuttajan kanssa. Laskutusta varten asiakas ilmoittaa laskuttajalle e-laskuosoitteensa. Jos laskuttaja käyttää e-laskuosoitteiden 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. Laskuttaja ei saa lähettää e-laskuja asiakkaalle, joka ei ole ilmoittanut ottavansa niitä vastaan tai joka kieltää niiden lähettämisen.

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 kukaan 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 sopimalla siitä erikseen pankin kanssa.

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, avaintietoesitteeseen 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 myyntikehottuksena, 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.

## 7. Peruuttamisoikeus

Asiakkaan verkkopalveluissa 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 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 lähettamisestä.

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

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

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään silloin, kun verkkopalveluasointi 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 pankkitunnukset

Pankilla on oikeus sulkea pankkitunnukset tai rajoittaa niiden käyttöä, jos

- pankkitunnusten käytön turvallisuus on vaarantunut tai
- on syytä epäillä, että pankkitunnuksia tai verkkopalveluita käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti tai

- pankkitunnukset oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on kohonnut huomattavasti tai
- asiakas joutuu kansainvälisten pakotteiden kohteeksi.

Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi seuraavat

- asiakas on luovuttanut pankkitunnukset toiselle
- epäillään pankkitunnusten väärinkäyttöä
- pankkitunnusten haltijalla on maksuviivästyksiä, rekisteröityjä maksuhäiriöitä tai pankilla on muulla perusteella syytä epäillä tämän maksukyvyyn tai maksuhalukkuuden vähentyneen
- pankkitunnukset 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 tunnukset uusilla tunnuksilla.

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

- pankilla on syytä epäillä, että joku muu kuin se, jolle pankkitunnukset on myönnetty, käyttää niitä
- pankkitunnukset sisältävät ilmeisen virheellisyuden
- 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 käyttökatkoksisista etukäteen verkkopalvelussa 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.

### 10. Asiakas- ja asiointitiedot

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

Puhelinpalvelussa ja verkkoneuvottelussa 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.

### 11. Henkilötietojen käyttö

Pankki käsittelee henkilötietoja henkilötietolain ja luottolaitoslainsäädännön mukaisesti ja huolehtii muutoinkin yksityisyyden suojan ja pankkialaisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. Tietoja hankitaan asiakkaalta itseltään, hänen edustajiltaan, viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä, kaupallisista tietokannoista sekä luottotieto- ja asiakashäiriörekistereistä. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat tallennetut tiedot.

Pankki käyttää asiakasrekisteriään myös asiakkaille suunnattuun markkinointiin.

Asiakkaalla on oikeus kieltää hänelle suunnattu suoramarkkinointi.

### 12. Pankin ja asiakkaan välinen viestintä

#### 12.1. Pankin ilmoitukset

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

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

Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä ilmoituksen lähettämisestä.

#### 12.2. Pankin ilmoitukset petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvistä uhasta

Pankki ilmoittaa asiakkaalle tietoonsa tulleesta epäilystä 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 esiintyen koetetaan saada asiakkaat luovuttamaan pankkitunnuksensa viestin lähettäjälle.

### 12.3. Asiakkaan yhteydenotot

Asiakas voi olla yhteydessä pankkiin sähköisesti verkkopalveluiden 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 päivänä ilmoituksen lähettämisestä. Tavallisella sähköpostilla pankille lähetetyn viestin katsotaan tulleen pankin tietoon vain, jos pankki erikseen ilmoittaa sen vastaanotetuksi.

### 12.4. Asiointikieli

Asiakas voi käyttää asioidessaan pankin tarjonnan mukaan ja palvelusta riippuen suomen tai ruotsin kieltä.

### 13. Asiakkaan huomautukset

Palvelua, hakemusta, sopimusta tai toimeksiantoja koskevat huomautukset tai vaatimukset pankille tai muulle palveluntarjoajalle on tehtävä kirjallisesti tai verkkopalveluiden viestitoiminnolla viipymättä ja viimeistään 60 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai hänen olisi pitänyt havaita huomautuksen tai vaatimuksen peruste, ellei palvelua koskevassa sopimuksessa ole toisin sovittu tai lainsäädännöstä muuta johdu.

### 14. 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.

### 15. 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.

Välillisiä vahinkoja ovat muun muassa tulonmenetykset tai saamatta jäänyt tulo, joka aiheutuu pankin verkkopalveluiden mahdollisista häiriöistä tai virheistä.

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 syntyminen sekä muut olosuhteet.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien tuotteista, palveluista eikä muille palveluntarjoajille kuuluvista velvoitteista.

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

### 16. 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.

### 17. Sopimuksen, sopimusehtojen ja palvelumaksujen muuttaminen

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

Pankki ilmoittaa muutoksista asiakkaalle näiden ehtojen kohdan 12.1 mukaisesti. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua ilmoittamisesta.

Sopimus jatkuu muutetuin ehdoin, jollei asiakas ennen muutosten ilmoitettua voimaantulopäivää ilmoita kirjallisesti tai muulla sovitulla tavalla pankille, ettei hän hyväksy pankin ehdottamaa muutosta. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään ennen muutoksen voimaantulopäivää.

### 18. 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 peruuteta 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 sopimuksen perustuvia velvoitteita.

Pankki lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen asiakkaalle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti.

Pankki voi katsoa sopimuksen päättyneeksi ilman eri irtisanomista, kun tunnukset ovat olleet käyttämättä vähintään vuoden ajan.

### 19. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Tätä sopimusta ja sen ehtoja koskevissa asioissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankkiin. Sopijapuolet pyrkivät yhdessä löytämään ratkaisun riitaisuuksiin. Jos kyseessä on asiakasvalitus, pankki vastaa asiakkaalle pääsääntöisesti 15 pankkipäivän kuluessa yhteydenotosta joko kirjallisesti tai sopimuksen mukaan muulla pysyvällä tavalla.

Asiakas voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai Kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

### 20. Toimintaa valvova viranomainen

Ruotsin finanssivalvonta valvoo pankin toimintaa. Finansinspektion: BOX 7821, 103 97 Stockholm, Sverige, [www.fi.se](http://www.fi.se).

Viestintävirasto valvoo vahvaa sähköistä luottamuspalveluita koskevan lain noudattamista. Viestintävirasto: Itämerenkatu 3 A, PL 313, 00181 Helsinki, [www.viestintavirasto.fi](http://www.viestintavirasto.fi).

### 21. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

Asiakas voi nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskevan kanteen pankkia vastaan Helsingin kärjäoikeudessa taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan kärjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin kärjäoikeudessa.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.