

Henkilöasiakkaan pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleiset ehdot

Voimassa 8.6.2025 alkaen.

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Oma Säästöpankin henkilöasiakkaiden pankkitunnusten ja pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden käyttöön. Lisäksi näitä ehtoja sovelletaan henkilöasiakkaan vahvaan 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 pääasiassa Suomessa palvelua käyttäville asiakkaille, jotka pankki on pystynyt ensitunnistamaan lain mukaisesti.

Maksujenvälityksessä noudatetaan euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sekä lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja silloinkin, kun ne ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa.

2. Määritelmät

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

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

Kansainvälisillä pakotteilla tarkoitetaan Suomen valtion, Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan Unionin, Amerikan Yhdysvaltojen ja Yhdistyneiden Kuningaskuntien taikka näiden toimivaltaisten viranomaisten tai toimielinten asettamaa, hallinnoimaa, hyväksymää tai toimeenpanemaa pakotetta, taloudellista sanktiota, vienti- tai tuontikieltoa, kauppasaartoa tai muuta rajoittavaa toimenpidettä taikka Suomen Keskusrikospoliisin määräämää hallinnollista varojen jäädyttämistä.

Käyttörajalla tarkoitetaan maksutilille asetettua maksu- ja vuorokausikohtaista käyttörajaa.

Laskuttaja on e-laskun lähettäjä, joka toimittaa e-laskun pankkiinsa edelleen välitettäväksi. Laskuttajan pankki on pankki, jolle laskuttaja lähettää e-laskun välitettäväksi.

Maksaja on maksutoimeksiannon antaja.

Maksajan pankki on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen

välittäjäpankille tai maksunsaajan pankille, taikka joka kolmannen osapuolen asiakkaan pyynnöstä hakiessa ja pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta toimittaa tietoja asiakkaan maksutilistä tietoverkon välityksellä.

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

Maksunsaajan nimellä tarkoitetaan luonnollisen henkilön tapauksessa etu- ja sukunimeä ja oikeushenkilön tapauksessa kaupallista nimeä tai yritysnimeä.

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

Maksunsaajan tarkistaminen -palvelu on palvelu, jossa pankki tarkistaa Maksajan Maksutoimeksiannolle antaman Maksunsaajan nimen Maksunsaajan palveluntarjoajalta. Pankki ilmoittaa Maksajalle tämän tarkistuksen tuloksen. Palvelua hyödynnetään sekä saapuviin että lähteviin Maksutapahtumiin.

Maksutoimeksiannot palvelu on palvelu, jossa rekisteröity palveluntarjoaja käynnistää pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta maksajan pyynnöstä maksutoimeksiannon maksajan pankissa olevalta maksutililtä, joka on asiakkaan kanssa sovitulla tavalla käytettävissä tietoverkon kautta.

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

Pankki on se pankki, jolle laskuttajan pankki toimittaa e-laskun ja joka asettaa laskun asiakkaan käsiteltäväksi verkkopankkiin. Tässä sopimuksessa asiakkaan pankki on Oma Säästöpankki, jonka kanssa verkkopankkisopimus on tehty.

Pankkitunnukset (tunnukset) ovat pankin kulloinkin määrittelemät ja asiakkaalle osin tai kokonaan toimittamat todentamistekijät, kuten käyttäjätunnus, avaintunnuskortti, tunnuslukusovellus, tunnuslukulaite, PIN-koodi, tekstiviestitse lähetetty lisävahvistuskoodi tai muu pankin hyväksymä tunnistusväline.

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 (Tunnistuskäytäntö 617/2009) 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.

Verkkopalvelut ovat pankin asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointipalveluita. Verkkopalveluita voivat olla mm. verkkopankki, mobiilipankki, pankin hyväksymät sovellukset esimerkiksi Oma Vahvistus -sovellus sekä chat- ja puhelinpalvelu. Eri verkkopalveluiden sisältö ja toiminnallisuudet voivat erota toisistaan. Palveluihin voi sisältyä myös pankin kanssa samaan konserniin

kuuluvan palveluntarjoajan ja kolmansien (muu palveluntarjoaja) tarjoamia palveluja.

Tilitietopalvelu on palvelu, jossa rekisteröityneen palveluntarjoajan kautta haetaan pankin hyväksymän teknisen rajapinnan avulla tilinomistajan pyynnöstä tietoja maksutilistä, joka on tilinomistajan kanssa sovitulla tavalla käytettävissä tietoverkon kautta.

3. Pankkitunnusten käyttäminen ja säilyttäminen

Pankkitunnukset voivat olla joko vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetussa laissa tarkoitettuja tunnistusvälineitä tai niitä voidaan käyttää ainoastaan pankin omissa verkkopalveluissa.

3.1 Pankkitunnusten myöntäminen

Pankkitunnukset luovutetaan vain henkilökohtaiseen käyttöön. Pankkitunnusten myöntäminen edellyttää, että asiakas tekee pankin kanssa verkkopalvelusopimuksen ja asiakkaalla on pankissa kortti-, tili tai käyttöoikeus tiliin ja kyseinen tili voidaan liittää asiakkaan verkkopalveluihin.

Lisäksi edellytetään, että asiakkaalla on Digi- ja väestötietoviraston väestötietojärjestelmään merkitty suomalainen henkilötunnus ja asiakkaan henkilöllisyys voidaan todentaa vahvaa sähköistä tunnistamista koskevassa laissa tarkoitettua asiakirjasta.

Henkilöasiakkaalle myönnetty pankin pankkitunnukset ovat vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista annetussa laissa tarkoitettuja tunnistusvälineitä. Tietoturvaltaan ja tasoltaan ne ovat eIDAS asetuksen (EU 910/2014) tason korotettu mukaiset, ne eivät ole varmenteita.

Pankkitunnukset voidaan myöntää myös rajoitettuna niin, että niitä voidaan käyttää vain pankin omassa verkkopalvelussa, eikä niillä voida tunnistautua missään muissa palveluissa tai toisilla palveluntarjoajilla. Tästä sovitaan erikseen verkkopalveluita avattaessa pankin kanssa.

Tunnistusperiaatteet ovat saatavilla pankin verkkosivuilla ja pankin toimipaikoissa.

3.2 Pankkitunnusten käyttäminen

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

Pankki antaa tai toimittaa asiakkaalle henkilökohtaiset tunnuksset, joiden avulla asiakas tunnistautuu verkkopalvelussa edellytetyllä tavalla. Tunnuksset luovutetaan ainoastaan henkilökohtaiseen käyttöön. Tunnusten käyttäminen vastaa asiakkaan tunnistamista henkilöllisyyden osoittavasta asiakirjasta.

Tunnuksilla avattua palveluyhteyttä ei saa antaa kolmannen osapuolen käytettäväksi. Tunnuksen käyttäminen pankin tarjoamassa palvelussa siinä edellytetyllä tavalla vastaa asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki maksu- ja muut toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä viestit sitovat asiakasta sen jälkeen, kun ne on tehty käyttäen asiakkaan tunnistustietoja ja on annettu pankille palvelussa edellytetyllä tavalla. Pankin chat- palvelussa tai verkkoneuvotteluissa sovitusta toimeksiannoista voidaan lisäksi vaatia

erillinen sähköinen allekirjoitus ennen kuin toimeksianto voidaan toteuttaa.

Asiakas ei saa tunnuksilla tunnistautua palveluihin, joita tarjoaa tai jossa määräysvaltaa käyttää kansainvälisten pakotteiden kohteena oleva taho. Tunnuksia ei saa myöskään käyttää lain tai hyvän tavan vastaisiin tarkoituksiin.

3.3 Pankkitunnusten säilyttäminen

Asiakkaalle luovutetut pankkitunnukset ovat henkilökohtaiset. Tunnuksia tai edes niiden osaa ei saa luovuttaa kenellekään toiselle henkilölle, ei edes perheenjäsenelle eikä myöskään erilliselle sovellukselle tai palvelulle, jota pankki ei ole hyväksynyt.

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 ja olosuhteiden edellyttämällä tavalla säännöllisesti, että tunnuksset ovat tallella.

Tunnuksia tai osaa niistä, esimerkiksi avaintunnuskortin turvaluku tai OmaVahvistus -sovelluksen PIN-koodia, ei koskaan saa kertoa suullisesti, puhelimitse, tekstiviestitse sähköpostilla tai muulla tavalla niitä kysyvälle ulkopuoliselle taholle. Käytettäessä pankin mobiilisovelluksia (esimerkiksi OmaMobiili, OmaVahvistus) ei mobiililaitteen pääsykoodia saa kertoa kenellekään.

Pankki ei koskaan soita asiakkaalle ja pyydä kertomaan, näppäilemään tai luovuttaa tekstiviestillä, sähköpostilla tunnuksia. Pankki voi lähettää sähköpostin tai tekstiviestin sopimuksen allekirjoituspyynnöstä, mutta viesti ei sisällä linkkiä.

Käyttäjätunnusta tai PIN-koodia ei saa kirjoittaa tai tallentaa muistiin helposti tunnistettavaan muotoon.

Asiakkaan on verkkopalveluihin kirjautuessaan suojattava laite, esim. tietokone, puhelin tai erillinen näppäimistö, jolla tunnuksia käytetään siten, ettei kenelläkään ole mahdollisuutta nähdä, saada tunnuksia tai niiden osia tietoonsa. Pankin verkkopalveluita ei saa käyttää tietokoneella tai muulla laitteella, jossa on havaittu tai epäillä olevan haittaohjelma. Sama velvoite koskee myös niitä pankin tarjoamia sovelluksia tai varmenteita, jotka liittyvät pankin tarjoamaan tietoturvalliseen tekniseen menetelmään, jolla voidaan käyttää Verkkopankkia ja muita pankin tarjoamia palveluja.

3.4 Ilmoitus pankkitunnusten katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun tai tietoon

Jos tunnuksset 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 asiakaspalveluun puhelinnumero 020 7640600. Pankin aukioloaikojen ulkopuolella ilmoitus tehdään tunnusten sulkupalvelun numeroon +358 20 333.

Pankin asiakaspalvelun ja sulkupalvelun numero kannattaa tallentaa oman puhelimen yhteystietoihin.

Muun kuin pankin myöntämän varmenteen tai tunnistusvälineen katoamisilmoitus on tehtävä varmennetta tai tunnistusvälinettä koskevien käyttöehtojen mukaisesti.

3.5 Pankkitunnusten käyttäminen sähköiseen tunnistamiseen (Tunnistuspalvelu)

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, Tunnistustilain 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 välisessä sopimuksessa eikä vastaa niiden ehtojen täyttämistä.

Asiakas hyväksyy, että käyttäessään Tunnistuspalvelua Ulkopuolisen palveluntarjoajan palveluissa, hänen henkilötietojaan voi tulla tämän palveluntarjoajan sekä Luottamusverkostoon kuuluvien toimijoiden tietoon.

Pankilla ei lain vaatimuksista johtuen ole Luottamusverkoston jäsenenä mahdollisuutta kontrolloida asiakkaan henkilötietojen käyttöä muiden Luottamusverkostoon kuuluvien toimijoiden tarjoamissa tai välittämässä palveluissa eikä pankki vastaa näiden toimijoiden toiminnasta. Asiakas voi saada tietoa Luottamusverkostoonkuuluvista toimijoista Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien kotisivuilta.

Tunnistautuminen maksutoimeksianto- ja tilitietopalveluun

Asiakas voi käyttää tunnistautumistietojaan maksutoimeksiannon käynnistämiseen maksupalveluntarjoajaksi rekisteröityneen maksutoimeksiannotpalvelun tarjoajan kautta. Asiakas voi käyttää niitä myös suostumuksen antamiseksi tietojen hakemista varten tilitietopalvelujen tarjoajaksi rekisteröityneen maksupalvelun tarjoajan kautta.

3.6 Asiakkaan vastuu pankkitunnusten käyttämisestä

Asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

1. asiakas on luovuttanut tunnuksien käyttöönsä 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 tunnuksien käyttöönsä oikeudettomalle. Asiakkaan vastuu kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 50 euroa, jos tunnuksia on käytetty maksuvälineenä tai kuluttajansuojalain 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.

3.7 Asiakkaan vastuu pankkitunnusten käyttämisestä sähköisessä tunnistamisessa (Tunnistuspalvelu)

Asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä, jos

1. hän on luovuttanut tunnuksien käyttöönsä 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 aiheutonta 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

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.

4. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas vastaa siitä, että hänellä on palveluiden 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

liittymällä. Pankki ja muu palveluntarjoaja eivät vastaa yleisessä tietoverkossa tai asiakkaan omistuksen tai sopimuksen nojalla käyttämässä 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.

Asiakas on velvollinen maksamaan palveluhinnaston mukaiset maksut ja palkkiot myös silloin, kun asiakas käyttää verkkopalveluita maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan, tilitietopalvelun tarjoajan ja korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevan palveluntarjoajan välityksellä. Verkkopalveluissa tarjottavat palvelut voivat erota hinnoittelultaan muilla tavoin tarjottavista palveluista.

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
- 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 ja asiakas on allekirjoittanut sopimuksen, 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 oikeutettuluonnollinen henkilö, jolla on oikeus käyttää tiliä yksin joko tilinomistajan valtuutuksen, lain, tuomioistuimen päätöksen tai viranomaisen määräyksen perusteella.

Pankki voi antaa asiakkaalle verkkopankkiin liitettyjä tilejä koskevia tilitietoja verkkopankissa ja mobiilipankissa. Tilin käyttöön oikeutettu voi tarkastella

käyttöoikeustilin tapahtumia myös käyttöoikeuden myöntämistä edeltävältä ajalta. Tilitietopalvelun kautta noudettujen maksutilien tietojen antamiseen sovelletaan tiliehtoja.

Tilitietopalvelu

Tilitietopalvelu on verkkopalvelu, joka tarjoaa koottua tietoa asiakkaan hallussa olevasta maksutiliistä/ -tileistä, jotka ovat yleensä yhden tai useamman maksutilin tarjoajan hoidossa. Tilitietopalvelu on saatavilla pankin kulloinkin tarjoamien kanavien kautta. Tilitietopalvelun ja tilitietojen keräyksen käynnistämistä varten asiakas käyttää maksutilin tarjoajan antamia tunnisteita. Pankki saa asiakkaalta erillisen suostumuksen tilitietojen keräämiseen jokaista maksutilin tarjoajaa kohti. Asiakas voi määrittää tilit, joilta valittujen maksutilin tarjoajien tietoja kerätään. Pankki ei käsittele maksutilin tarjoajien asiakkaan tilejä koskevia tietoja ja pankilla ei ole pääsyä kyseisiin tietoihin paitsi Maksupalvelulain (290/2010) 82 b §:n mukaisesti tarjotessaan asiakkaalle tilitietopalvelua. Tilitietopalvelussa käytetään asiakkaan tilinumeroa, tilinimeä, tilitapahtumia ja saldoa. Pankki voi yhdistää tilitapahtumatietoja ja henkilötietoja. Pankki ei voi taata tilitietopalvelussa olevien tietojen oikeellisuutta. Pankki ei vastaa siitä, mikäli tilitietopalvelu ei ole käytettävissä tai jokin sen ominaisuus ei ole toiminnassa. Pankki ei ole vastuussa tilitietopalvelun perusteella tehdyistä taloudellisista tai muista päätöksistä.

Asiakkaalla ja pankilla on tilitietopalvelun irtisanomisoikeus näiden ehtojen kohdan "Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen" mukaisesti.

Pankin tarjoamaa tilitietopalvelua koskeva sopimus syntyy pankin ja asiakkaan välille, jos asiakas on ottanut tilitietopalvelun käyttöön.

6.3 Lainat ja luotot

Pankki määrittelee ne luottotuotteet ja niihin liittyvät toiminnot ja palvelut, joita voidaan käsitellä verkkopalveluissa.

Pankki voi antaa asiakkaalle verkkopankissa ja mobiilipankissa tämän lainoja ja luottoja koskevia tietoja.

6.4 Maksutoimeksiannot ja käyttörajat

Pankilla on oikeus määritellä verkkopalveluissa suoritettavissa olevat maksutyyppit. Asiakas ja pankki sopivat erikseen maksutilin käyttörajoista. Käyttörajat on hyvä pitää maltillisina. Valuuttamääräisillä maksuilla voi olla erillinen yläraja, jonka pankki on asettanut.

Asiakas voi rajata verkkopalveluissa maantieteelliset alueet, joihin maksutoimeksianto välitetään, kuitenkin niin, ellei muuta sovita, maksutoimeksianto välitetään Suomessa olevalle tilille.

Säästämisen ja sijoittamisen tilien osalta näiden tilien käyttöä verkkopalveluissa on osittain estetty tai rajoitettu sallimalla vain omien tilien väliset tilisiirrot.

Asiakas antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen hyväksymällä toimeksiannon tunnuksillaan. Pankki ilmoittaa toimeksiantoa annettaessa, jos toimeksiantoa ei voida hyväksyä katteen puuttumisen vuoksi tai jos toimeksiannon tiedot ovat puutteellisia. Pankki ilmoittaa eräpäivänä hylätyistä toimeksiannoista kirjallisesti tai erikseen sovittavalla tavalla.

Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaan verkkopalvelun kautta antamalla maksutoimeksiannolle. Lisävahvistus on osa maksutoimeksiantoa ja maksutoimeksianto katsotaan annetuksi pankille vasta kun pankki on vastaanottanut asiakkaalta lisävahvistuksen.

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

Pankilla on oikeus välittää verkkopalveluiden kautta tehdyt maksut haluamallaan maksutyypin ja valitsemansa maksujärjestelmän kautta.

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

6.5 Maksunsaajan tarkastaminen ja tietojen luovuttamiseen Maksunsaajan tarkastaminen - palvelua varten

Pankki tarkistaa Maksunsaajan nimen kaikissa yksittäisissä euromääräisissä Maksutoimeksiannoissa. Pankki ilmoittaa Maksajalle, jos Maksunsaajan nimitieto vastaa, ei vastaa tai lähes vastaa Maksajan ilmoittamaa tietoa. Mikäli tieto lähes vastaa Maksajan ilmoittamaa Maksunsaajan nimitietoa, pankki ilmoittaa Maksajalle Maksunsaajan oikean nimen.

Maksaja voi hyväksyä Maksutoimeksiannon, vaikka Maksunsaajan tiedot eivät vastaisi toisiaan tai lähes vastaisivat toisiaan. Tällöin Pankki ilmoittaa, että Maksutoimeksiannon hyväksyminen voi johtaa maksun siirtymiseen väärälle Maksunsaajalle. Tällaisessa tilanteessa Pankki ei ole vastuussa Maksajalle mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

Pankilla on Maksunsaajan palveluntarjoajana oikeus, mutta ei velvollisuutta, luovuttaa pankkialaisuuden estämättä ennen maksutoimeksiannon käynnistämistä seuraavia tietoja Maksajalle tai Maksajan palveluntarjoajalle:

- Vahvistus Maksajalle siitä, onko Maksunsaajan tili voimassa oleva tili, jolle voidaan vastaanottaa maksu.
- Vahvistus Maksajalle siitä, vastaako Maksunsaajan tiliin omistajatieto pankissa Maksajan tiedossa olevaa tietoa. Sekä tietyissä tilanteissa kertoa Maksajalle Maksunsaajan tilinomistajan nimitieto tai LEI-tunnus.

Vahvistuksen antaminen edellyttää sitä, että Maksajan palveluntarjoaja tekee Maksajan toimeksiannosta Maksunsaajaa koskevan tarkistuksen Maksunsaajan palveluntarjoajalle.

6.6 E-laskupalvelu

E-laskujen vastaanotto verkkopankkiin on palvelu, jossa laskuttaja toimittaa maksajalle osoitetun laskun verkkopankkiin 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 verkkopankissa.

E-laskujen vastaanottamisesta verkkopankkiin asiakas voi sopia joko verkkopankissa, jolloin pankki ilmoittaa e-laskupalvelun 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. 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 verkkopankkiin. Laskuttaja tai pankki ei ole velvollinen toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua asiakkaalle muussa muodossa. Vastaanotettuja e-laskuja voivat käsitellä omassa verkkopankissaan e-laskuosoitteen omistavan asiakkaan lisäksi ne kuhunkin e-laskusopimukseen liitetyn tilin käyttöoikeutetut, joilla on oikeus liittää ko. tili verkkopankkiinsa tilinomistajan valtuutuksen perusteella.

Pankki vastaa siitä, että e-lasku on asiakkaan käsiteltävissä verkkopankissa 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.

6.7 Sijoittajan palvelut

Asiakas voi tehdä verkkopalveluissa rahasto-osuuksia koskevia merkintä-, ja lunastus- ja vaihtotoimeksiantoja. Asiakas voi lisäksi saada tietoja 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 arvopaperi, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista tai pankkia koskevaan tietoon, kuten ehtoihin, avaintietoosiin ja rahaston sääntöihin, tiedot katsotaan annetuksi asiakkaalle. Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluita ei tarjota Yhdysvalloissa tai Isonsa-Britanniassa asuville henkilöille.

6.8 Tietopalvelut

Verkkopalveluissa pankki voi tarjota omia tai välittää muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluita, 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 ostotai myyntikehotuksena, 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 viivästymisestä, estymisestä, virheistä tai tietopalvelujen käyttämisen seurauksista asiakkaalle.

6.9 Ilmoituspalvelut

Asiakas voi verkkopalvelussa ottaa käyttöön erikseen sopien verkkopalvelussa tarjolla olevat ilmoituspalvelut.

Pankki voi ilmoituspalvelun käyttöönoton jälkeen toimittaa asiakkaalle verkkopalveluun sisältyviä palveluita koskevia pankkisalaisuuden alaisiakin tietoja joko tekstiviestinä asiakkaan matkapuhelinnumeroon, push-viestinä mobiililaitteeseen tai sähköpostiviestinä asiakkaan sähköpostiosoitteeseen. Jos asiakas valitsee mobiililaitteellaan push-ilmoitukset käyttöönsä, tämä korvaa tekstiviesti-ilmoitukset ilmoituspalvelusta.

Pankki ei vastaa viestin saapumisesta asiakkaalle eikä sen tietoturvasta. Tavallisen sähköpostin käyttö ei takaa lähetettävän tiedon säilymistä muuttumattomana ja luottamuksellisenä. Sähköpostia käytetään asiakkaan omalla riskillä.

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

7. Peruuttamisoikeus

Asiakkaan verkkopalveluissa tekemiin sopimuksiin voi liittyä peruuttamisoikeus. Myös verkkopalvelusopimus, joka on tehty etänä, voidaan peruuttaa, jolloin peruuttamisesta on ilmoitettava pankille tämän ehdon mukaisesti. Verkkopankkisopimuksen peruuttamisesta huolimatta asiakasta sitovat kaikki toimet ja tapahtumat, joita hän on tehnyt ennen peruuttamista

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 lähettämisestä. 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 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 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 maksuveloitteitaan, on kohonnut huomattavasti tai
- asiakas joutuu kansainvälisten pakotteiden kohteeksi, toimii kansainvälisten pakotteiden kohteena olevan yksityis- tai oikeushenkilön puolesta taikka ei noudata häneen soveltuvia pakotteita tai
- asiakas käyttää verkkopalveluita lain, hyvän tavan tai pankin julkaisemien yhteiskuntavastuuvaatimusten vastaisesti tai

- asiakas rikkoo olennaisesti näitä sopimusehtoja tai verkkopalveluiden käyttöohjeita tai käyttää verkkopalvelutunnuksia olennaisesti sopimusehtojen vastaisesti tai
- pankille ei ole toimitettu pankin pyytämiä tietoja tai pankille on annettu vääriä tai harhaanjohtavia tietoja
- asiakas ei ole antanut selvitystä varojen alkuperästä tai käyttötarkoituksesta tai on antanut varojen alkuperästä tai käyttötarkoituksesta vääriä tai riittämättömiä tietoja
- muusta perustellusta syystä.

Tilanteita, joissa pankki sulkee tunnukset ovat esimerkiksi seuraavat

- asiakas on luovuttanut pankkitunnukset toiselle
- epäillään pankkitunnusten väärinkäyttöä
- asiakkaalla 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
- asiakkaalle määrätään edunvalvoja tai määrätty edunvalvoja vaihtuu
- asiakas tai asiakkaan laitteet, asiakkaan laitteissa olevat ohjelmat, järjestelmät tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat häiriötä tai vaarantavat tunnusten käytön turvallisuuden
- asiakas käyttää verkkopalveluita pääosin Suomen ulkopuolelta
- pankkiin kohdistuva työtaistelutoimi

Mikäli asiakkaalle määrätään edunvalvoja tai hänen edunvalvojansa vaihtuu, eikä hänen oikeustoimikelpoisuuttaan ole rajattu, voidaan hänen pankkitunnuksensa jättää voimaan pankin niin harkitessa edunvalvonnasta huolimatta.

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 Tunnistuslain perusteella. Tunnistuslain 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 virheellisyden
- 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 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 turvallisuustai tietoturvalta
- pankille ei ole toimitettu pankin pyytämiä tietoja tai pankille on annettu vääriä tai harhaanjohtavia tietoja
- asiakas ei ole antanut selvitystä varojen alkuperästä tai käyttötarkoituksesta tai on antanut varojen alkuperästä tai käyttötarkoituksesta vääriä tai riittämättömiä tietoja
- pankilla on syytä epäillä palvelun käytön oikeellisuutta tai että palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaraa pankille, muulle palveluntarjoajalle tai sivulliselle
- asiakas ei noudata palvelua koskevia ehtoja.

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.

Pankki voi estää maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun käytön lakiin perustuvasta syystä.

10. Pankille annettavat tiedot ja asiakkaan vastuu antamistaan tiedoista

Asiakkaan on ilmoitettava pankille mm. nimensä, henkilötunnuksensa, postiosoitteensa, puhelinnumerosa, kotipaikkatietonsa sekä verotusmaansa ja mahdollinen ulkomainen verotunnuksensa. Asiakkaan tulee ilmoittaa edellä mainittujen tietojen muutoksista. Pankilla on myös oikeus hankkia tiedot Digi- ja väestötietovirastolta.

Asiakkaan tulee antaa verkkopankki ja - palvelusopimuksen yhteydessä puhelinnumeronsa, jota käytetään lisävahvistukseen verkkopalveluissa.

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 asiakasrekisteriinsä kirjattuja tietoja.

Maksutoimeksiantopalvelun, tilitietopalvelun tai muun palveluntarjoajan välityksellä pankille toimitetut toimeksiannot toteutetaan sen sisältöisinä, kun pankki on ne vastaanottanut. Pankilla tai muulla asianomaisella palveluntarjoajalla ei ole velvollisuutta tarkastaa tai täydentää asiakkaan antamia tietoja.

Pankilla ja muulla asianomaisella palveluntarjoajalla on oikeus tallentaa asiakkaan asiointia sekä yhteydenottoja koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä ja oikeus nauhoittaa asiakaspuhelut sopimusten tai toimeksiantojen todentamisen vuoksi sekä palveluiden kehittämistä varten.

11. 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.

12. Henkilötietojen käyttö

Pankki käsittelee rekisterinpitäjänä asiakkaidensa henkilötietoja tietosuojaja- ja luottolaitoslainsäädännön mukaisesti pankin palvelujen ja toiminnan hoitamista varten ja täyttääkseen lakisääteiset ja sopimusten mukaiset velvoitteensa. Tarkempaa tietoa henkilötietojen käsittelystä pankissa annetaan Oma Säästöpankki Oyj:n henkilöasiakkaita koskevassa tietosuojaselosteessa, joka on saatavissa pankin verkkosivuilta sekä pankin konttoreista. Tietosuojaseloste sisältää tietoa käsiteltävistä tiedoista, käsittelyn tarkoituksesta ja perusteista sekä henkilötietoihin liittyvistä rekisteröidyn oikeuksista.

Pankki voi hankkia luottotiedot Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä.

Käyttäessään verkkopankkipalveluja asiakas antaa pankille nimenomaisen suostumuksen käsitellä henkilötietoja, jotka ovat tarpeen palvelujen tarjoamiseksi.

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa muulle palveluntarjoajalle, jotta asiakas voidaan tunnistaa ja asiointitapahtuma voidaan toteuttaa tai selvittää, mikäli asiakas käyttää kyseisen palveluntarjoajan palvelua.

13. Pankin ja asiakkaan välinen viestintä

13.1 Pankin ilmoitukset

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

Asiakas on velvollinen aktiivisesti seuraamaan pankin lähettämiä ilmoituksia ja viestejä.

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

Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä ilmoituksen lähettämisestä.

13.2 Pankin ilmoitukset petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvistä uhista

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.

13.3 Asiakkaan yhteydenotot

Asiakas voi olla yhteydessä pankkiin sähköisesti verkkopa 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.

13.4 Asiointikieli ja verkkopalveluiden kieli

Asiakas voi käyttää asioidessaan 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 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.

Asiakkaan käyttäessä pankkitunnusten avulla kolmannen palveluntarjoajan palveluja, tulee niitä koskevat huomautukset osoittaa palveluntarjoajalle.

Maksutoimeksiantopalvelujen osalta huomautusten tekemistä koskevasta menettelystä on sovittu maksujenvälityksen yleisissä ehdossa.

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 aiheuttamistaan välillisistä vahingoista, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella tässä sopimuksessa sovittujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista. Pankki ei voi vedota vastuunrajoitukseen, jos pankki on aiheuttanut 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 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.

17. Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen 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 ilmoitettua voimaantulopäivää ilmoita kirjallisesti tai muulla sovitulla tavalla pankille, ettei hän hyväksy pankin ehdottamaa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättyään heti tai myöhemmästä ehdotettua voimaantulopäivää edeltävästä ajankohdasta lukien.

19. Sopimuksen voimassaolo ja päättäminen

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättyään 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 päättyään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus päättyään heti, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

Pankki lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen asiakkaalle pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan, kuten verkkopankin kautta tai muulla erikseen sovitulla tavalla sähköisesti tai kirjallisesti.

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 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) tai sen 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.

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom valvoo vahvaa sähköistä tunnistamista ja sähköisiä luottamuspalveluja koskevan lain noudattamista. Liikenne- ja viestintävirasto Traficom, PL 320, 00059 TRAFICOM, www.traficom.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.

23. Sopimuksen siirtäminen

Pankilla on oikeus siirtää sopimuksessa tarkoitetut pankin oikeudet ja velvollisuudet kolmannelle. Asiakkaan ja pankin väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli pankki sulautuu tai jakaantuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain. Asiakas ei saa siirtää kolmansille osapuolille sopimuksessa tarkoitettuja oikeuksia ja velvollisuuksia.