

1 Yleistä

Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut (jäljempänä Verkkopankkipalvelu) on Nordea Pankki Suomi Oyj:n välittämä palvelukonaisuus, johon sisältyy sekä Nordea Pankki Suomi Oyj:n (jäljempänä pankki), muiden Nordea Pankki Suomi Oyj:n kanssa samaan konserniin kuuluvien palveluntarjoajien että kolmansien tahojen tarjoamia palveluja (jäljempänä muut palveluntarjoajat).

Ellei toisin ole sovittu, Verkkopankkipalvelun käyttöönottamisen edellytyksenä on, että asiakas on tehnyt siitä pankin kanssa sopimuksen ja hänellä on pankissa tai Nordea Pankki Suomi Oyj:n kanssa samaan konserniin kuuluvassa pankissa tili, joka liitetään Verkkopankkipalveluun.

Näitä ehtoja noudatetaan tuotekuvausten, käsikirjojen ja ohjeiden sekä kutakin palvelua koskevien palvelukohtaisten sopimusehtojen lisäksi. Mikäli muut sopimusehdot, tuotekuvaukset tai -ohjeet ovat näiden ehtojen kanssa ristiriitaisia, noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja, ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu. Asiakas sitoutuu noudattamaan myös muiden palveluntarjoajien sopimusehtoja ja ohjeita sekä käyttäessään muun palveluntarjoajan tarjoamia palveluja että tehdessään Verkkopankkipalvelun välityksellä sopimuksen muun palveluntarjoajan kanssa.

2 Palvelun sisältö

Pankki määrittelee Verkkopankkipalvelussa tarjottavat palvelut. Pankki ilmoittaa Verkkopankkipalvelun sisällön Verkkopankkipalvelun käyttöohjeissa ja tuotetiedoissa. Pankilla ja muilla palveluntarjoajilla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palvelujen toimintaan ja sisältöön muutoksia.

Asiakas voi käyttää Verkkopankkipalvelua etäviestintävälineellä. Etäviestintävälineellä tarkoitetaan tässä mikrotietokonetta, puhelinta tai muuta päätelaitetta, joka soveltuu Verkkopankkipalvelun käyttöön. Etäviestintävälineitä voidaan käyttää sopimusten tekemiseen ja palveluiden käyttämiseen ilman, että sopimusosapuolet ovat yhtä aikaa läsnä.

Eri etäviestintävälineillä käytettäväksi tarjottavat palvelut voivat poiketa sisällöltään ja toiminnoiltaan sekä toisistaan että muulla tavoin tarjottavista palveluista.

3 Tunnistautumistiedot

Palvelujen käyttämistä varten pankki antaa asiakkaalle käyttäjätunnuksen ja tunnusluvut (tunnistautumistiedot). Tunnistautumistietoja saa käyttää vain asiakas, jolle pankki on luovuttanut ne. Pankki voi uusia tunnistautumistiedot toimittamalla asiakkaalle uudet tunnistautumistiedot. Pankki ja asiakas voivat erikseen sopia muun henkilö- tai yrityskohtaisen tunnisteiden tai varmenteiden käyttämisestä, joka vastaa tunnistautumistietoja.

Tunnistautumistiedot voidaan lähettää postitse pankille ilmoitettuun asiakkaan osoitteeseen, elleivät pankki tai pankkia edustava muu palveluntarjoaja ja asiakas nimenomaisesti toisin sosti. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa pankille, mikäli hänen osoitteensa muuttuu. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden tunnistautumistiedot lähetetään osoitettuna asiakkaan yhteyshenkilölle, mikäli sellainen on ilmoitettu pankille. Asiakkaan tulee ilmoittaa pankille, mikäli asiakkaan yhteyshenkilö vaihtuu.

Palvelujen käyttämiseksi asiakas tunnistautuu ilmoittamalla pankille Verkkopankkipalveluun kirjautuessaan tunnistautumistietonsa. Asiakas saa antaa tunnistautumistiedot ainoastaan pankin Verkkopankkipalvelun käyttäjien tunnistamista hoitavalle tietokoneelle.

Tunnistautumistiedot Verkkopankkipalvelun edellyttämällä tavalla annettuna vastaavat asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki maksut, toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä muut tahdonilmaisut ja viestit, jotka on tehty käyttäen asiakkaan tunnistautumistietoja sitovat asiakasta sen jälkeen, kun tunnistautumistiedot on annettu pankille Verkkopankkipalvelun edellyttämällä tavalla.

4 Tunnistautumistietojen säilyttäminen ja vastuu niiden käyttämisestä

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistautumistiedot huolellisesti. Käyttäjätunnuksista ja tunnusluvuista koostuvat tunnistautumistiedot asiakas sitoutuu säilyttämään erillään toisistaan. Asiakkaan tulee huolehtia, etteivät tunnistautumistiedot joudu sivullisen haltuun.

Mikäli tunnistautumistiedot ovat kadonneet tai asiakkaalla on syytä epäillä, että ne ovat joutuneet tai saattaneet joutua sivullisen haltuun, asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan tästä pankille palvelujen asiattoman käytön estämiseksi. Ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti Suomessa oleviin pankin konttoreihin niiden aukioloaikoina tai puhelimitse pankin asiakaspalveluun sen aukioloaikoina. Ilmoituksen voi tehdä asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella pankin ilmoittamaan sulkupalveluun.

Väärinkäytöstilanteissa asiakkaan vastuu tunnistautumistietoja käyttämällä tehtävistä toimista päättyy, kun asiakas on ilmoittanut edellä mainitulla tavalla pankin konttoriin, asiakaspalveluun tai sulkupalveluun tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun.

Väärinkäytöstilanteissa asiakas vastaa aina tunnistautumistietojen käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja tunnistautumistietojen avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

- asiakas on antanut tunnistautumistiedot sivulliselle
- tunnistautumistietojen joutuminen sivullisen haltuun tai tietoon johtuu asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta
- tunnistautumistiedot ovat joutuneet sivullisen haltuun tai tietoon eikä asiakas näytä sen johtuneen tapahtumasta, jota ei voida kohtuudella lukea hänen syykseen
- tunnistautumistietojen joutuminen sivullisen haltuun tai tietoon johtuu asiakkaan lievästä huolimattomuudesta tai tapahtumasta, jota ei voida lukea hänen syykseen, eikä hän ole viipymättä asian havaittuaan ilmoittanut siitä pankille edellä kerrotulla tavalla.

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kuitenkin kaikista tunnistautumistietoja käyttämällä tehdyistä toimista ja tehtyihin toimiin perustuvista vahingoista siihen saakka, kunnes pankki on saanut ilmoituksen tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun ja pankilla ollut kohtuullinen aika estää palvelun käyttöä.

Yritys- ja yhteisöasiakas hyväksyy pankkiin nähden sen, että yritys- ja yhteisöasiakkaan tunnistautumistietoja käyttävällä henkilöllä on Verkkopankkipalvelussa aina käyttöoikeus yrityksen tai yhteisön Verkkopankkipalveluun liitettyihin tileihin ja muihin Verkkopankkipalveluun sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen pankille ilmoitettu.

5 Palveluhinnat

Pankki veloittaa palvelujen käytöstä asiakkaan tililtä kulloinkin voimassa olevan Palveluhinnaston mukaiset tai muutoin asiakkaalle ilmoitetut palvelumaksut. Verkkopankkipalvelussa tarjottavat palvelut voivat erota hinnoiltaan muilla tavoin tarjottavista palveluista.

Palveluhinnasto on saatavissa pankin konttoreissa. Palveluhinnasto voidaan julkaista myös Verkkopankkipalvelussa.

6 Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas hankkii kustannuksellaan palvelujen käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja puhelin- tms. tietoliikenneyhteydet sekä muut tarvittavat palvelut ja vastaa niiden käyttö- ja ylläpitokustannuksista, turvallisuudesta ja toimivuudesta.

Pankilla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat palvelun turvallisuuden. Pankki ei takaa sitä, että pankin tarjoamia palveluja voidaan käyttää asiakkaan laitteilla. Pankki vastaa omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty.

7 Verkkopankkipalveluun liitettävät tilit ja tilitiedot

Pankki määrittelee tilityypit sekä tileihin liittyvät toiminnot ja palvelut, jotka Verkkopankkipalveluun voidaan liittää.

Asiakas ja pankki sopivat Verkkopankkipalveluun liitettävistä tileistä sekä niiden Verkkopankkipalvelussa käytettävistä ominaisuuksista sopimusta tehtäessä. Verkkopankkipalveluun voidaan myöhemmin liittää tai siitä voidaan poistaa tilejä tai muuttaa liitettyjen tilien ominaisuuksia tai palveluita. Tilinomistajan nimenomaisella suostumuksella Verkkopankkipalveluun voidaan liittää myös tilejä, joihin asiakkaalla on käyttöoikeus. Tästä suostumuksesta tulee tehdä sopimukseen merkintä ja tilinomistajan tulee se allekirjoituksellaan vahvistaa. Pankin määrittelemissä tilanteissa suostumus voidaan myös antaa pankin hyväksymällä tavalla tilinomistajan Verkkopankkipalvelussa.

Pankki voi antaa asiakkaalle Verkkopankkipalvelussa palveluun liitettyjä tilejä koskevia tilitietoja.

8 Maksutoimeksiannot

Pankki suorittaa Verkkopankkipalvelun kautta pankille annetut maksutoimeksiannot veloittamalla maksun määrän asiakkaan tililtä ja hyvittämällä sen asiakkaan ilmoittamalle tilille. Pankilla on oikeus määrätä maksutyypit, joita Verkkopankkipalvelua käyttämällä voidaan suorittaa. Pankki voi määritellä Verkkopankkipalvelun kautta välitettävälle maksuille ylä- ja alarajan.

Pankki välittää maksut toimeksiannossa ilmoitetulle saajan tilille yksinomaan toimeksiannossa annetun tilinumeron perusteella. Kotimaanmaksut välitetään Finanssialan Keskusliiton (entinen Suomen Pankkiyhdistys) jäsenpankkien hyväksymien Kotimaan maksujenvälityksen yleisten ehtojen mukaisesti ja ulkomaanmaksut Lähtevien ulkomaanmaksujen yleisten ehtojen mukaisesti. Saapuviin ulkomaanmaksuihin sovelletaan Finanssialan Keskusliiton (entinen Suomen Pankkiyhdistys) jäsenpankkien hyväksymiä Saapuvien ulkomaanmaksujen yleisiä ehtoja.

Asiakas huolehtii siitä, että veloitettavalla tilillä on maksuihin tarvittavat varat. Ellei tilillä ole maksun edellyttämää katetta, maksutoimeksianto on annettu puutteellisin tiedoin, maksun määrä ylittää tai alittaa välitettävälle maksuille annetun ylä- tai

alarajan tai maksu muutoin on soveltumaton Verkkopankkipalvelun kautta välitettäväksi, voi pankki jättää maksun välittämättä. Pankki ei vastaa asiakkaalle tästä syystä aiheutuvasta vahingosta. Pankki ei ole velvollinen erikseen ilmoittamaan asiakkaalle, mikäli maksu jää edellä mainitun syyn takia välittämättä.

Asiakas saa tiedon toteutuneesta toimeksiannosta tiliotteella. Maksutapahtumia voi seurata myös Verkkopankkipalvelussa. Tiliotteet ja mahdolliset muut tositteet toimitetaan asiakkaalle tiliiä koskevassa sopimuksessa tai muulla palvelukohtaisesti sovitulla tavalla.

9 Arvopaperi- ja muut sijoituspalvelut

Mikäli asiakas on tehnyt pankin kanssa arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevan sopimuksen, hän voi liittää Verkkopankkipalveluunsa verkkopankin salkkupalvelun, jolla voi tehdä palvelun piiriin kuuluvia arvopapereita, ml. rahasto-osuuksia, ja arvo-osuuksia koskevia myynti-, osto- ja merkintätoimeksiantoja sekä saada tietoja säilytyksessä olevista arvopapereista ja arvo-osuustileillä olevista arvo-osuuslajeista sekä rahasto-osuuksista. Palveluun voidaan liittää myös muita pankin ja asiakkaan erikseen sopimia arvopaperi- ja sijoituspalveluja.

Toimeksiantoihin perustuvat maksut veloitetaan arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevassa sopimuksessa määritellyiltä tililtä. Ellei tilillä ole pankin arvopaperin osto- ja myyntitoimeksiantojen yleisissä ehdoissa, palvelukohtaisissa ehdoissa tai muutoin tapauskohtaisesti määrättyä veloituspäivänä katetta ostotoimeksiannon veloittamista varten, vastaa asiakas kaikesta mahdollisesta varojen puuttumisesta aiheutuvasta vahingosta. Muutoin arvopaperi- ja muihin sijoituspalveluihin sovelletaan pankkitunnuksilla käytettävien palveluiden yleisiä sopimusehtoja vain, mikäli ne eivät ole ristiriidassa arvo-osuustiliä ja arvopaperisäilytystä koskevien yleisten ehtojen, sijoituspalvelusopimuksen yleisten ehtojen tai arvopapereiden osto- ja myyntitoimeksiantoja koskevien yleisten ehtojen kanssa. Nordea-rahastoja koskevissa toimeksiannoissa noudatetaan kyseessä olevan rahaston sääntöjä sekä jatkuvan rahastosäästämisen kyseessä ollen sen yleisiä ehtoja.

Asiakkaan vahvistettua tutustuneensa Verkkopankkipalvelussa arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista taikka palveluntarjoajaa koskevaan tietoon, kuten joukkovelkakirjalainaa koskeviin ehtoihin tai yksinkertaistettuun rahastoesitteeseen ja rahaston sääntöihin, katsotaan ne hänelle annetuksi.

Pankilla on oikeus rajoittaa palvelun kautta harjoitettavaa pankikäyntiä, mikäli toimeksiannon asianmukainen suorittaminen saattaa vaarantua. Pankki voi rajoittaa palvelun käyttöä sellaisten toimeksiantojen osalta, jotka liittyvät arvo-osuustileihin, joihin asiakkaalla on ainoastaan käyttöoikeus, vaikka tällainen arvo-osuustili olisi kohdassa 7. määritellyllä tavalla liitetty palveluun. Pankki voi määritellä Verkkopankkipalvelun kautta välitettävälle toimeksiannoille ylä- ja alarajan, jotka voivat olla myös asiakas-kohtaisia.

Verkkopankkipalvelun kaikki arvopaperipalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai pankin toimesta ilmoitettu. Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluja ei tarjota Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

10 Tietopalvelut

Verkkopankkipalvelussa pankki voi tarjota omia tai välittää muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluja, kuten finanssietopalveluja, luottoja, kortteja tai muita palveluja koskevia tietoja. Pankki tai muu palveluntarjoaja ei vastaa tiedoissa mahdollisesti olevista virheistä, tietojen saannin viivästyisestä tai tietojen saannin estymisestä aiheutuvista vahingoista.

Verkkopankkipalvelun sisältämät finanssietopalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai pankin toimesta ilmoitettu. Finanssietopalveluja ei tarjota Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille. Tietopalvelujen sisältämä informaatio ei ole missään olosuhteissa tarjous, osto- tai myyntikehoitus tai myyntisuositus.

Henkilöasiakkaalla ei ole oikeutta käyttää finanssietopalvelujen sisältämiä tietoja ammattimaisen arvopaperikaupan, arvopaperinvälitystoiminnan tai muun näihin rinnastettavan liiketoiminnan harjoittamiseen.

Yritys- tai yhteisöasiakas, joka harjoittaa tai ryhtyy harjoittamaan arvopaperikauppaa, arvopaperinvälitystoimintaa tai muuta näihin rinnastettavaa toimintaa sitoutuu ilmoittamaan toiminnastaan pankille sopimusta tehtäessä tai kun edellä mainittu toiminta aloitetaan. Pankilla on oikeus veloittaa edellä mainittua toimintaa harjoittavan asiakkaan tililtä OMX Nordic Exchanges Ltd:n tai muun tiedontuottajan edellyttämä käyttömaksu, jonka määrä ilmenee hinnastosta.

OMX-konserniin kuuluvissa pörseissä tapahtuvaa kaupankäyntiä ja optioita sekä futuureja koskevien kaupankäyntitietojen lähde on OMX Nordic Exchanges Ltd.

11 Lainat ja luottopalvelut

Pankki määrittelee ne luottotyypit tai muut rahoituspalvelut, jotka voidaan liittää Verkkopankkipalveluun. Pankki voi antaa asiakkaalle Verkkopankkipalveluun liitettyjä luottoja tai muita rahoituspalveluja koskevia tietoja. Asiakas voi sopia pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa siitä, että luottoa tai muuta rahoituspalvelua koskeva informaatio toimitetaan yksinomaan asiakkaan Verkkopankkipalveluun.

Verkkopankkipalvelussa asiakas voi tehdä pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa mm. eräitä luottoja tai muuta rahoitusta koskevia hakemuksia sekä luotto- tai rahoitussopimuksia. Verkkopankkipalvelussa tehtävät hakemukset ja sopimukset sekä muut sitoumukset asiakas allekirjoittaa tunnistautumistietojensa avulla. Asiakkaan tunnistautumistietojen käyttö vastaa asiakkaan allekirjoitusta ja tällä tavoin vahvistetut sitoumukset sitovat asiakasta kohdassa 3. esitetyllä tavalla.

Luotto- tai rahoitussopimus syntyy, kun pankki tai muu palveluntarjoaja on hyväksynyt asiakkaan tekemän hakemuksen, ellei erikseen ole toisin ilmoitettu. Mikäli luotto- tai rahoituspäätös on ehdollinen ja päätöksen voimaantulo edellyttää asiakirjojen luovuttamista pankin tai muun palveluntarjoajan haltuun, syntyy sopimus, kun asiakas on luovuttanut vaadittavat asiakirjat. Verkkopankkipalvelussa tehtävän luotto- tai rahoitussopimuksen ehdot ja siihen liittyvä päätös voidaan antaa asiakkaalle tiedoksi Verkkopankkipalvelussa.

12 Vakuutuspalvelut

Verkkopankkipalvelussa asiakas voi tehdä palveluntarjoajan kanssa sen palvelussa tarjoamia vakuutuksia koskevia hakemuksia, vakuutusopimuksia sekä vakuutuksia koskevia muutospyyntöjä. Vakuutusopimuksen yksityiskohdat ratkaistaan ristiriitalanteessa ensisijaisesti voimassaolevien vakuutusta koskevien ehtojen mukaan kohdasta 1. poiketen.

Verkkopankkipalvelussa tehtävät hakemukset, sopimukset ja muut sitoumukset asiakas allekirjoittaa tunnistautumistietojensa avulla. Asiakkaan tunnistautumistietojen käyttö vastaa asiakkaan allekirjoitusta ja tällä tavoin vahvistetut sitoumukset sitovat asiakasta kohdassa 3. esitetyllä tavalla. Asiakkaan vahvistettua tutustuneensa Verkkopankkipalvelussa vakuutusta koskeviin ehtoihin ja muihin tietoihin katsotaan ne hänelle annetuiksi.

Verkkopankkipalvelun sisältämät vakuutuspalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai vakuutusyhtiön toimesta ilmoitettu. Vakuutuspalveluja ei tarjota Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

13 Palvelujen käyttöajat

Verkkopankkipalvelu on asiakkaiden käytössä 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa poislukien huollosta, päivityksistä, ylläpidosta, häiriöistä ja muista vastaavista syistä johtuvat katkokset. Pankki ei takaa, että Verkkopankkipalvelu on asiakkaan käytössä keskeytyksettä. Pankki voi perustellusta syystä rajoittaa Verkkopankkipalvelun käyttöaikaa ilmoittamalla siitä asiakkaalleen palvelussa. Pankki pyrkii tekemään ilmoituksen hyvissä ajoin etukäteen.

Palveluilla voi olla erityisiä käyttöaikoja, jotka ovat ensisijaisia. Erityisistä käyttöajoista ilmoitetaan Verkkopankkipalvelussa. Verkkopankkipalvelussa annetut toimeksiannot sekä hakemukset tulee tehdä niitä koskevien aikarajojen mukaisesti.

Ellei muuta ole sovittu, pankin velvollisuus käsitellä toimeksianto tai hakemus alkaa aikaisintaan silloin kun se on vastaanotettu ja hyväksytty pankin tietojärjestelmään. Palvelujen toteuttamiseen pankki varaa kohtuullisen käsittelyajan. Pankki ei takaa sitä, että toimeksiannot tai hakemukset käsitellään tosiaikaisina.

14 Asiakasposti

Verkkopankkipalvelun asiakasposti (Verkkopankkipalvelussa ”Posti”) on tarkoitettu pankin ja asiakkaan väliseen viestintään. Pankki voi vastaanottaa määrittelemissään tilanteissa asiakkaan tahdonilmaisuja asiakaspostin kautta. Pankilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta käsitellä tai toteuttaa asiakkaan asiakaspostiviestin välityksellä antamia toimeksiantoja, kuten maksu- tai arvopaperitoimeksiantoja.

Pankin asiakaspalvelu käsittelee asiakaspostiviestit kohtuullisen ajan kuluessa viestin saapumisesta ja asiakaspalvelun kulloinkin voimassaolevien aukioloaikojen puitteissa. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa puhelimitse yhteys pankin asiakaspalveluun.

Pankki säilyttää asiakaspostiviestit Verkkopankkipalvelussa ilmoitetun ajan.

15 Tietojen todentaminen ja vastuu annetuista tiedoista

Toimeksianton, sopimuksen tai hakemuksen tekoaika ja sisältö sekä palveluun liittyvä muu asiointi todennetaan pankin tai muun asianomaisen palveluntarjoajan ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja/tai pankin tallentamasta puhelinkeskustelusta.

Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja kaikesta mahdollisesta vahingosta, joka saattaa aiheutua siitä, että asiakas on antanut pankille tai muulle asianomaiselle palveluntarjoajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Toimeksiantot toteutetaan ja hakemukset käsitellään annettujen tietojen perusteella. Pankki tai muu asianomainen palveluntarjoaja ei ole velvollinen tarkastamaan tai täydentämään annettuja tietoja.

Pankilla ja muulla asianomaisella palveluntarjoajalla on oikeus tallentaa asiakkaan yhteydenottoja sekä asiointia koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä ja oikeus nauhoittaa asiakaspuhelukäytöstä tai toimeksiantojen todentamista varten sekä palveluiden kehittämiseksi.

16 Henkilötietojen käyttö

Pankki käsittelee henkilötietoja henkilötietolain ja luottolaitoslainsäädännön mukaisesti ja muutoinkin huolehtii yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietoja käsitellään pankin tai muun palveluntarjoajan palvelujen ja toiminnan hoitamista varten. Tietoja hankitaan rekisteröidyltä itseltään tai hänen edustajiltaan, viranomaisen pitämistä julkisista rekistereistä sekä luottotieto- ja asiakashäiriörekistereistä. Pankki käyttää asiakasrekisteriään myös asiakkailleen suunnattavaan markkinointiin. Asiakkaalla on oikeus kieltää hänelle suunnattu markkinointi. Pankkisalaisuus rajoittaa pankin hallussa olevien tietojen luovuttamista sivulliselle muutoin kuin sen henkilön suostumuksella, jota tiedot koskevat tai lain edellyttämässä tapauksissa. Henkilötietolain tarkoittamat rekisteriseloste on saatavilla pankin toimipaikoissa ja verkkosivuilla.

Asiakkaan henkilöluottotietoja voidaan käyttää Verkkopankkipalvelua avattaessa, tunnistautumistietoja uusittaessa tai asiakkaan tehdessä Verkkopankkipalvelussa palveluita koskevia hakemuksia tai sopimuksia. Luottotiedot hankitaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä.

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa niiden yhtiöiden välillä, jotka kuuluvat pankin kanssa samaan luottolaitostoiminnasta annetussa laissa tarkoitettuun konsolidointiryhmään tai taloudelliseen yhteenliittymään.

Asiakkaan tietoja voidaan luovuttaa muulle palveluntarjoajalle asiakkaan tunnistamiseksi, asiointitapahtuman toteuttamiseksi tai selvittämiseksi, mikäli asiakas käyttää kyseisen palveluntarjoajan palvelua.

17 Asiakkaan huomautukset

Mahdolliset palvelua, hakemusta, sopimusta tai toimeksiantoja koskevat huomautukset tai vaatimukset pankille tai muulle palveluntarjoajalle tulee tehdä kirjallisesti tai Verkkopankkipalveluun sisältyvänä asiakaspostiviestinä viipymättä ja viimeistään 90 kalenteripäivän kuluessa tapahtumapäivästä. Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluja koskevat huomautukset on kuitenkin tehtävä pankille arvo-osuustiliiä ja arvopaperisäilytystä koskevien yleisten ehtojen sekä osto- ja myyntitoimeksiantojen koskevien ehtojen sekä jatkuvan rahastosäästämisen yleisten ehtojen asettamassa määräajassa.

Mikäli asiakas käyttää Verkkopankkipalvelun tunnistautumistietoja maksaessaan ostamia tuotteita tai palveluja pankkitunnuksilla maksettuja maksuja vastaanottavalle muulle palveluntarjoajalle, tulee kaikki muun palveluntarjoajan toimintaa, tuotteita ja palvelua koskevat huomautukset ja vaatimukset osoittaa suoraan asiaomaiselle palveluntarjoajalle.

18 Peruuttamisoikeus

Kuluttajan Verkkopankkipalvelussa tekemiin sopimukseen voi liittyä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeudesta kerrotaan tuotekohtaisissa tiedoissa tai tuotteen ehdoissa. Ellei tuotekohtaisissa tiedoissa tai ehdoissa ole mainittu peruuttamisoikeudesta ja/tai sen käyttämisestä muuta, noudatetaan seuraavia ehtoja.

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa Verkkopankkipalvelussa tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä sopimusosapuolena olevalle pankille tai muulle palveluntarjoajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä verkkopankin asiakaspostilla, kirjeitse tai pankin konttorissa. Peruuttamisilmoituksen on oltava yksilöity ja sen tulee sisältää ainakin seuraavat tiedot: asiakkaan nimi, henkilötunnus, tieto peruutettavasta sopimuksesta ja asiakkaan allekirjoitus. Asiakkaan peruutuksessa sopimuksen pankilla tai muulla palveluntarjoajalla on oikeus periä korvaus suoritettusta palvelusta siten kuin tuotekohtaisessa kuvauksessa ilmoitetaan. Sopimuksen perusteella saadut maksut ja muu omaisuus on palautettava 30 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä uhalla, että peruuttaminen muutoin raukeaa.

Peruuttamisoikeus ei koske maksutoimeksiantoja eikä tuotteita, joiden hinta tai arvo riippuu sellaisista muutoksista rahoitusmarkkinoilla, joihin pankki tai muu palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa. Tällaisia ovat mm. arvopaperi- ja sijoituspalveluita ja -tuotteita koskevat sopimukset. Peruuttamisoikeutta ei ole, kun etäviestintävälinettä käyttäen tapahtuva asiointi liittyy jo olemassa olevaa sopimukseen tai jos sopimus täytetään asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

19 Tekijänoikeus ja tavaramerkit

Verkkopankkipalveluun liittyvät tekijänoikeudet ja tavaramerkit kuuluvat pankille, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet tekijänoikeuksiin ja tavaramerkkeihin on pidätetty.

Verkkopankkipalvelua käyttävä asiakas sitoutuu siihen, ettei hän ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinnalla tai edelleen jakele palvelujen sisältämää informaatiota sähköisesti tai muita viestintäkanavia käyttäen.

20 Pankin oikeus keskeyttää palvelun käyttäminen

Pankilla on oikeus välittömästi keskeyttää Verkkopankkipalvelun käyttäminen tai jättää pankille annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä, mikäli asiakas ei noudata palveluja koskevia ehtoja, asiakas haetaan konkurssiin, yrityssaneerausseen tai selvitystilaan tai asiakas hakee akordia, lakkauttaa maksunsa tai milloin pankilla on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaran pankille, muulle palveluntarjoajalle tai sivulliselle.

21 Pankin vastuunrajoitukset

Pankki ei vastaa palvelussa mahdollisesti esiintyvien häiriöiden tai virheiden takia aiheutuvasta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. tulon menetyksestä, saamatta jääneestä tuotosta, muissa sopimussuhteissa aiheutuvista häiriöistä tai muusta vaikeasti ennakoitavasta vahingosta.

Asiakkaalla ei ole oikeutta mihinkään korvaukseen yksinomaan tämän sopimuksen irtisanomisen tai palvelun keskeyttämisen johdosta, mikäli palvelu on keskeytetty kohdassa 13. määriteltyissä tilanteissa.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista.

Pankki ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä johtuvasta pankin toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Tällainen vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide,
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka,
- pankista riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästyminen pankin toiminnassa,
- työtaistelutoimi kuten lakko, sulku, boikotti tai saarto, vaikkei se pankkia koskisikaan.

Ylivoimainen este tai muu edellä mainittu olosuhde oikeuttaa pankin keskeyttämään palvelun tarjoamisen toistaiseksi.

22 Pankin oikeus muuttaa sopimusehtoja ja palveluhintoja

Pankilla on oikeus muuttaa tätä sopimusta, palveluja koskevia erityisiä sopimusehtoja sekä palveluhintoja ja muita mahdollisesti perittäviä palkkioita.

Pankki ilmoittaa ehtojen muutoksista Verkkopankkipalveluun sisältyvänä viestinä tai kirjallisesti. Hintojen ja muiden palkkioiden muutoksesta pankki ilmoittaa Palveluhinnastossa.

Muutos tulee voimaan 30 kalenteripäivän kuluttua siitä, kun muutos on julkaistu Verkkopankkipalvelussa, ilmoitettu asiakkaalle tai julkaistu Palveluhinnastossa. Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen pankin lähettämän ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä kalenteripäivänä siitä, kun ilmoitus on lähetetty asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen tai kun ilmoitus on toimitettu Verkkopankkipalveluun asiakkaan saataville. Mikäli ilmoitus lähetetään ulkomaille katsotaan asiakkaan vastaanottaneen ilmoituksen 14 kalenteripäivän kuluttua sen lähettämisestä.

Mikäli asiakas ei hyväksy muutosta, tulee hänen kirjallisesti irtisanoa tämä sopimus ennen muutoksen voimaantuloa.

23 Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo ja päättymisen

Pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja koskeva sopimus tulee voimaan, kun pankki on hyväksynyt asiakkaan allekirjoittaman hakemuksen. Sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin sovi-ta.

Palvelun käyttöönottoa varten pankki varaa toimitusajan.

Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa sopimuksen heti päättyväksi ilman irtisanomisaikaa. Pankki varaa kohtuullisen ajan palvelun sulkemista varten.

Asiakas vastaa palvelun kautta tehdyistä toimeksiannoista myös sopimuksen päättymisen jälkeen. Pankilla on oikeus suorittaa toimeksiannot loppuun, ellei niitä erikseen kutakin palvelua koskevien ehtojen mukaisesti peruuteta.

Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisesta ilmoitetaan asiakkaalle Verkkopankkipalveluun sisältyvänä viestinä tai kirjallisesti.

Mikäli asiakas ei ole vuoteen käyttänyt palvelua pankki voi katsoa sopimuksen päättyneeksi ilman erillistä irtisanomista.

24 Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Kuluttajalla on oikeus saattaa asia vireille myös Suomessa sijaitsevan kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Ellei kuluttajalla ole kotipaikkaa Suomessa, käsitellään tätä sopimusta koskevat riitaisuudet Helsingin käräjäoikeudessa.