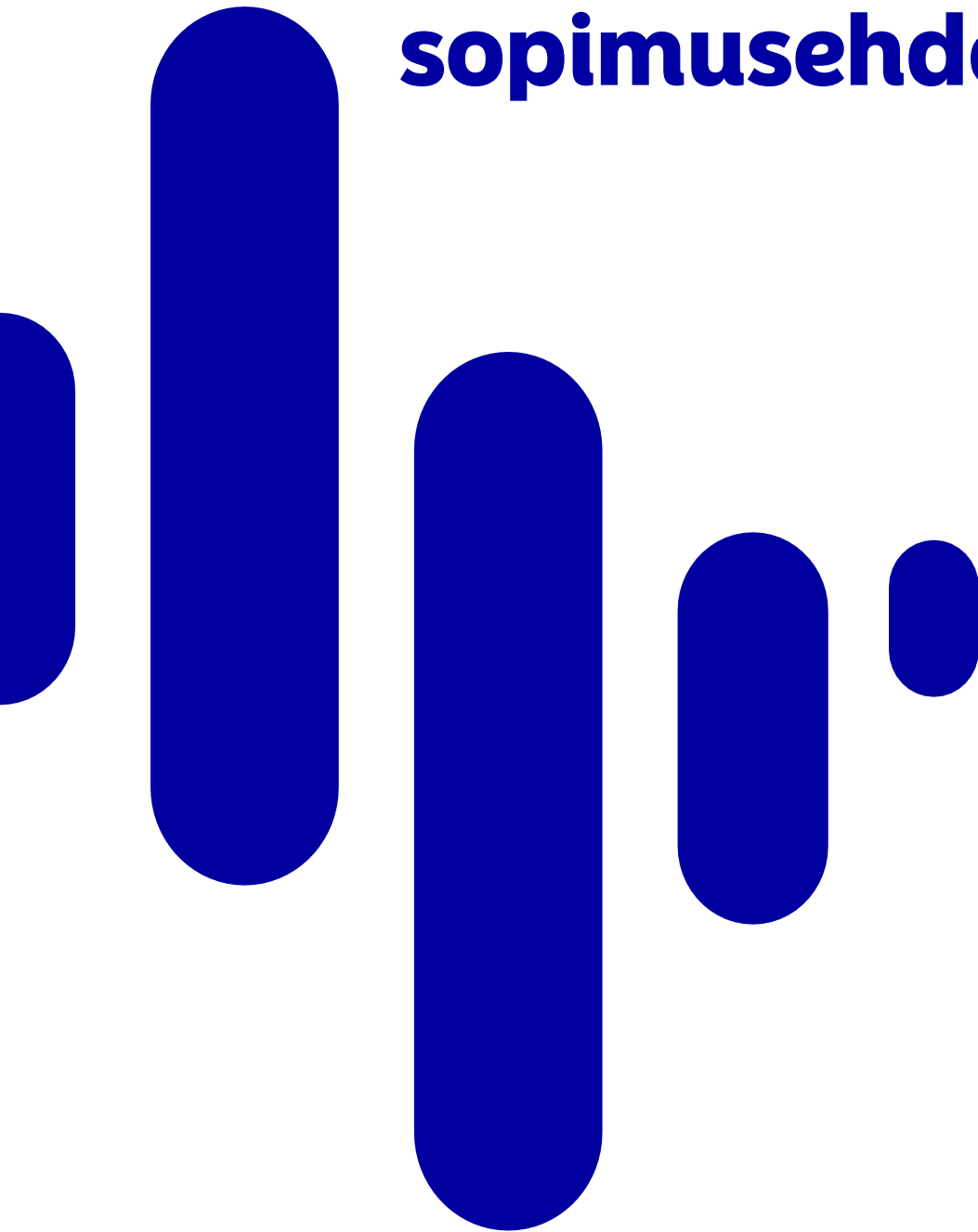


**Pankkitunnuksilla
käytettävien
palvelujen yleiset
sopimusehdot 05.26**





Sisällysluettelo

1. Sinä ja Nordea	3
1.1 Näin otat meihin yhteyttä.....	3
1.2 Näin otamme sinuun yhteyttä	3
2. Sinun pankkitunnuksesi	4
2.1 Pankkitunnuksesi	4
2.2 Pankkitunnustesi käyttäminen.....	4
2.3 Pankkitunnusten säilyttäminen	4
2.4 Tunnistautuminen muiden palveluntarjoajien palveluihin.....	4
2.5 Pankkitunnusten katoaminen ja joutuminen sivullisen haltuun.....	5
2.6 Oikeutemme keskeyttää pankkitunnusten käyttäminen.....	5
3. Sähköiset palvelumme	6
3.1 Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut.....	6
3.2 E-laskut.....	6
3.3 Maksutoimeksiannot.....	7
3.4 Maksutoimeksiantopalvelu.....	7
3.5 Siirto.....	8
3.6 Arvopaperi- ja muut sijoituspalvelut	8
3.7 Tietopalvelut.....	9
3.8 Vakuutuspalvelut	10
3.9 Tarvitsemasi laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet.....	10
3.10 Palveluiden saatavuus	10
3.11 Oikeutemme estää palveluiden käyttö.....	10
4. Sopimuksemme	11
4.1 Voimaantulo, voimassaoloaika ja sovellettava laki	11
4.2 Asiointikieli.....	11
4.3 Hinnasto	11
4.6 Sinun oikeutesi irtisanoa sopimus.....	11
4.7 Meidän oikeutemme irtisanoa sopimus	11
4.8 Sopimuksen purkaminen	11
4.9 Sopimuksen päättymisen vaikutukset	11
5. Vastuunjako.....	12
5.1 Vastuusi, kun käytät pankkitunnuksiasi maksuvälineenä	12
5.2 Vastuusi, kun käytät pankkitunnuksiasi tunnistautumiseen.....	12
5.3 Yritys- ja yhteisöasiakkaan vastuuta koskevat erityisehdot.....	12
5.4 Vahingonkorvausvastuumme ja sen rajoitukset	13
6. Muita tärkeitä asioita	14
6.1 Peruuttamisoikeus.....	14
6.2 Näin käsittelemme henkilötietojasi	14
6.3 Tietojen todentaminen ja vastuu annetuista tiedoista	14
6.4 Erimielisyyksien ratkaiseminen.....	15
6.5 Tekijänoikeudet ja tavaramerkit.....	15
6.6 Palveluntarjoaja ja valvova viranomainen	15

1. Sinä ja Nordea

Tässä kappaleessa kerromme



- Miten voit olla meihin yhteydessä
- Miten voimme olla sinuun yhteydessä

Palveluntarjoaja on Nordea Bank Oyj, johon viittaamme jäljempänä sanoilla "me" tai "Nordea".

1.1 Näin otat meihin yhteyttä

Voit lähettää meille sopimustasi koskevat ilmoitukset sähköisesti mobiili- tai verkkopankin tai muun tarjoamamme tai hyväksymämme sähköisen palvelun kautta tai postitse. Käsitlemme mobiili- ja verkkopankkiin lähettämäsi viestit kohtuullisen ajan kuluessa viestin vastaanottamisesta asiakaspalvelumme aukioloaikojen puitteissa. Säilytämme viestit mobiili- ja verkkopankissa ilmoitetun ajan. Emme ole velvollisia toteuttamaan viestin välityksellä antamiasi toimeksiantoja.

Palvelua koskevat huomautuksesi

Jos sinulla on huomautuksia tai vaatimuksia palveluihimme tai meille antamaasi toimeksiantoon liittyen, ota meihin yhteyttä viipymättä mobiili- tai verkkopankin viestillä tai kirjallisesti.

Jos käytät pankkitunnusten avulla kolmannen palveluntarjoajan palveluja, osoita niitä koskevat huomautukset kyseiselle palveluntarjoajalle.

Voimme toimittaa viestejä ja ilmoituksia myös tekstiviestillä, sähköpostilla tai postitse. Toimitamme pankkitunnuksesi sähköisesti meille ilmoittamaasi puhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen. Voimme toimittaa pankkitunnuksesi myös postitse.

Jos yritys- ja yhteisöasiakas on ilmoittanut meille yhteyshenkilönsä, voimme toimittaa pankkitunnukset yhteyshenkilölle.

Voimme toimittaa pankkitunnukset viranomaisten julkisista rekistereistä tai muusta luotettavasta lähteestä saamaamme osoitteeseen.

Tunnista tietojenkalastelu ja muut huijaukset

Älä koskaan luovuta pankkitunnuksiasi niitä puhelimitse tai muulla tavalla kysyvälle ulkopuoliselle taholle. Älä myöskään luovuta pankkitunnuksiasi esimerkiksi tekstiviestillä, pikaviestisovelluksella, sosiaalisessa mediassa tai sähköpostilla tulleen pyynnön perusteella tai mainituilla tavoilla lähetetyn linkin kautta.

Älä lataa laitteillesi ohjelmistoja ulkopuolisten tahojen ohjeiden perusteella tai avaa tuntemattomien tahojen toimittamia linkkejä.

Tiesithän, että pankki, viranomainen tai muu luotettava taho ei koskaan kysy pankkitunnuksiasi edellä mainituilla tavoilla!

Pankkitunnuksesi ovat henkilökohtaiset

Pankkitunnukset ovat henkilökohtainen maksu- ja tunnistusvälineesi. Pankkitunnusten käyttö vastaa allekirjoitustasi ja pankkitunnuksilla tunnistautuneena tehdyt toimet sitovat sinua.

Yhteydenottotavat



Lähetä viesti mobiili- tai verkkopankin kautta



Puhelinpalvelu 0200 3000



Postitse, katso osoitetiedot näiden ehtojen lopussa
Soittaessasi Nordean asiakaspalveluun tunnistamme henkilöllisyytesi pankkitunnuksilla. Tällöin syötät itse tunnukset Nordea ID sovellukseen.

1.2 Näin otat meihin yhteyttä

Sinun tulee ilmoittaa meille ajantasaiset yhteystietosi ja muut pyytämämme tiedot.

Toimitamme sinulle palveluviestit, ilmoitukset ja ehtomuutokset mobiili- ja verkkopankkiisi.

2. Sinun pankkitunnuksesi

Tässä kappaleessa kerromme

- Pankkitunnustasi
- Niiden käyttämisestä
- Miten säilytät pankkitunnuksiasi turvallisesti
- Tunnistautumisesta muiden palveluntarjoajien palveluihin
- Miten toimit, jos pankkitunnuksesi katoavat



2.1 Pankkitunnuksesi

Pankkitunnukset muodostuvat kulloinkin määrittelemistämme tunnistautumistiedoista ja tunnistautumisvälineistä. Pankkitunnukset voivat sisältää myös biometrisen tunnituksen. Määrittelemme sen, millä tunnistautumistiedoilla ja tunnistusvälineillä voit kuhunkin palveluun tunnistautua.

Voimme uusia pankkitunnuksesi tai niiden osan toimittamalla sinulle uudet tunnistautumistiedot tai tunnistusvälineen.

Näissä ehdoissa pankkitunnukset tarkoittavat tunnistusmenetelmää kokonaisuudessaan tai niiden osaa, esimerkiksi yksittäistä tunnistautumistietoa, kuten käyttäjätunnusta.

2.2 Pankkitunnustesi käyttäminen

Pankkitunnukset ovat henkilökohtainen välineesi sähköiseen asiointiin. Pankkitunnuksilla voit tunnistautua sähköisiin palveluihimme ja soittaessasi asiakaspalveluumme. Voit käyttää pankkitunnuksia myös erilaisten toimenpiteiden kuten maksujen hyväksymiseen (käyttö maksuvälineenä) sekä sopimusten allekirjoittamiseen palveluissamme. Jos olemme niin sopineet, voit tunnistautua pankkitunnuksilla myös kolmannen osapuolen palveluihin (käyttö vahvana sähköisenä tunnisteena).

Pankkitunnusten käyttö vastaa allekirjoitustasi. Kaikki maksut, toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä muut tahdonilmaisut ja viestit, jotka on tehty käyttäen pankkitunnuksiasi sitovat sinua ja edustamaasi tahoa.

2.3 Pankkitunnusten säilyttäminen

Sinun vastuullasi on säilyttää pankkitunnuksesi huolellisesti ja varmistaa säännöllisesti, että ne ovat tallessa. Älä koskaan säilytä henkilökohtaisia tunnistautumistietoja kuten käyttäjätunnusta, tunnuslukuja, PIN-koodia tai salasanaasi yhdessä muiden pankkitunnusten kanssa esimerkiksi lompakossa, käsilaukussa, puhelimeen taltioituna tai kotona.

Huolehdi pankkitunnustasi ja pidä ne aina salassa ulkopuolisilta

Opettele pankkitunnustesi käyttöön liittyvät tunnistautumistiedot ulkoa. Älä koskaan luovuta pankkitunnuksiasi tai mobiili- tai verkkopankin käyttöyhteyttä osittainkaan toisen, edes perheenjäsenen, käyttöön. Älä myöskään luovuta pankkitunnuksilla avattua palveluyhteyttä muun tahon käytettäväksi.

Huolehdi tietokoneesi ja mobiililaitteesi turvallisuudesta päivittämällä niiden käyttöjärjestelmät ja niihin asennetut ohjelmat ja sovellukset. Suojaa tietokoneesi myös verkkoliikennettä rajoittavalla palomuurilla ja virustorjuntaohjelmalla.

Suojaa pankkitunnuksesi

Suojaa aina laite, esim. tietokone, mobiililaitte tai puhelin, jolla käytät pankkitunnuksiasi siten, ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada pankkitunnuksiasi haltuunsa tai nähdä niitä.

Tutustu pankin verkkosivuilta (www.nordea.fi/tietoturva) löytyviin tietoturvaohjeisiin.

Nordean sovellusten käyttö useamman käyttäjän mobiililaitteella

Biometristen tunnisteiden käyttö laitteella ei erottele käyttäjiä toisistaan, jolloin biometristen tunnisteiden käyttöönotto sovelluksissa oikeuttaa pääsyn sovelluksen tietoihin kaikille, joilla on biometriset tunnisteet tallennettuina kyseiselle laitteelle. Emme suosittele biometrisen tunnituksen käyttöä sovelluksissa laitteilla, joilla on yhtä useampi käyttäjä.

2.4 Tunnistautuminen muiden palveluntarjoajien palveluihin

Voit tunnistautua pankkitunnuksillasi kolmannen osapuolen tarjoamiin vahvaa sähköistä tunnistautumista edellyttäviin palveluihin, jos olemme näin sopineet. Käyttäessäsi muiden palveluntarjoajien palveluita ja tehdessäsi sopimuksia pankkitunnuksillasi sitoudut noudattamaan muiden palveluiden ehtoja ja ohjeita. Emme ole osapuolena sinun ja muun palveluntarjoajan välisissä sopimuksissa.

2.5 Pankkitunnusten katoaminen ja joutuminen sivullisen haltuun

Jos pankkitunnuksesi katoaa tai sinulla on syytä epäillä, että ne ovat joutuneet tai saattaneet joutua edes osittain sivullisen tietoon tai haltuun, ota välittömästi yhteyttä meihin pankkitunnuksiesi asiattoman käytön estämiseksi. Sinulla on velvollisuus nimetä ne tunnistautumistiedot ja tunnistusvälineet, joiden katoamista tai joutumista sivullisen tietoon epäilet.

Jos et pysty nimeämään kadonneita tai sivullisen tietoon tai haltuun päätyneitä tunnistautumistietoja tai tunnistusvälineitä, meillä on oikeus sulkea tai keskeyttää kaikkien käytössäsi olevien pankkitunnusten käyttö. Emme ole velvollisia korvaamaan niitä kustannuksia tai vahinkoa, joka aiheutuu pankkitunnusten sulkemisesta tai käytön keskeyttämisestä.

Näin teet ilmoituksen

Tee ilmoitus pankkitunnustesi katoamisesta tai joutumisesta sivullisen tietoon tai haltuun puhelimitse asiakaspalveluumme tai asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella sulkupalveluumme. Voit tehdä ilmoituksen myös henkilökohtaisesti Suomessa sijaitsevassa konttorissamme niiden aukioloaikojen puitteissa. Ajantasaiset yhteystietomme löydät verkkosivuiltamme osoitteesta nordea.fi.

2.6 Oikeutemme keskeyttää pankkitunnusten käyttäminen

Meillä on oikeus estää pankkitunnustesi käyttö tai jättää meille annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä

- turvallisuussyistä;
- jos pankkitunnuksesi sisältävät ilmeisen virheellisyyden;
- jos on syytä epäillä, että pankkitunnuksiasi käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti;
- jos käytät pankkitunnuksiasi olennaisesti näiden ehtojen vastaisella tavalla;
- laista tai muusta viranomais määräyksestä johtuvasta syystä tai
- jos et toimita sinua tai asiointiasi koskevia kulloinkin määrittelemiämme lisätietoja ja tämä on käsityksemme mukaan vastoin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevaa lainsäädäntöä tai viranomaisohjeita.

Meillä on lisäksi oikeus estää pankkitunnusten käyttö maksuvälineenä, jos ne oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että tilinomistaja ei kykene täyttämään maksuvelvoitettaan, on huomattavasti kohonnut.

Ilmoitamme pankkitunnusten käytön estämisestä ja meille annetun toimeksiannon tai hakemuksen täyttämättä tai käsittelemättä jättämisestä sekä tähän johtaneista syistä sinulle näissä ehdoissa sovitulla tavalla etukäteen tai välittömästi pankkitunnusten käytön estämisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Emme tee ilmoitusta, jos ilmoituksen tekeminen vaarantaisi maksupalvelujen luotettavuuden tai turvallisuuden tai jos sen tekeminen on laissa kielletty. Kun pankkitunnusten käytön estämiselle ei enää ole perustetta, palautamme pyynnöstäsi mahdollisuuden käyttää pankkitunnuksia. Palautamme tällöin olemassa olevien pankkitunnusten käyttömahdollisuuden, toimitamme sinulle uudet pankkitunnukset tai teemme kanssasi uuden sopimuksen pankkitunnusten käytöstä.

3. Sähköiset palvelumme

Tässä kappaleessa kerromme

- Pankkitunnuksilla käytettävistä palveluistamme
- Palveluiden saatavuudesta
- Laitteista, ohjelmistoista ja tietoliikenneyhteyksistä



3.1 Pankkitunnuksilla käytettävät palvelut

Palveluilla tarkoitamme tarjoamiamme sähköisiä palveluita, joita voit käyttää tunnistautumalla niihin pankkitunnuksillasi. Palvelun voi tarjota myös kanssamme samaan konserniin kuuluva yhtiö.

Mobiilipankki

Mobiilipankki tarkoittaa puhelimeen, tablettiin tai muuhun laitteeseen ladattavaa mobiilipankkisovellusta, jossa pankkipalvelut kulkevat aina mukana.

Verkkopankki

Verkkopankki tarkoittaa internet-selaimella käytettävää verkkopankkisovellusta, jossa hoidat päivittäiset pankkiasiat nopeasti ja helposti.

Meillä on oikeus tehdä muutoksia palveluihimme ja määrittellemme sen, mitä palveluita ja toimintoja voit kulloinkin käyttää tunnistautumalla pankkitunnuksillasi tai liittää mobiili- tai verkkopankkiisi.

Vältä linkkejä ja hakukoneita

Kirjaudu palveluihin palveluntarjoajien verkkosivujen ja virallisten mobiilisovellusten kautta. Vältä linkkejä ja hakukoneita kirjautuessasi palveluihin pankkitunnuksillasi. Lataa ja päivitä sovellukset laitteeseesi vain sovelluskaupoista. Jos olet epävarma käyttämäsi palvelun aitoudesta, lopeta palvelun käyttö välittömästi

3.2 E-laskut

Voit vastaanottaa laskusi sähköisessä muodossa suoraan mobiili- ja verkkopankkiisi niiltä laskuttajilta, jotka tarjoavat e- laskua. Palvelu on Finanssiala ry:n Finvoice-välityspalvelua koskevan kuvauksen mukainen.

Voit tilata ilmoituksia laskuistasi ja sopia kanssamme niiden automaattisesta maksamisesta.

Vastat e-laskun tarkastamisesta, maksamisesta ja arkistoinnista. Mahdolliset laskua koskevat huomautukset tulee tehdä laskuttajalle.

Sinun tulee ilmoittaa laskuttajalle e-laskua varten e-laskujen vastaanotto-osoitteesi e-laskupalvelun kautta tai muulla tavalla.

Välitämme e-laskun ja muut mahdolliset sanomat sinulle laskuttajan antamien tietojen perusteella. Laskuttaja ei saa lähettää e-laskuja sinulle, jos et ole ilmoittanut

ottavasi niitä vastaan tai jos kiellät niiden lähettämisen. Emme vastaa laskuttajan toiminnasta, emmekä ole velvollisia valvomaan, noudattaako laskuttaja kanssasi tekemiään sopimuksia. Meillä on oikeus välittää mobiili- ja verkkopankkipalveluusi kaikki sinun verkkolaskuosoitteellasi lähetetyt e-laskut ja e-laskuehdotukset tutkimatta sitä, oletko sopinut lähettäjän kanssa siitä, että sinulle saa lähettää e-laskuja tai e-laskuehdotuksia. E-laskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta vastaa aina laskuttaja.

E-lasku on käsiteltävissäsi mobiili- ja verkkopankissasi viimeistään meille saapumistaan seuraavana pankkipäivänä. Pidämme e-laskun saatavillasi mobiili- ja verkkopankissa vähintään kahdentoista (12) kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu meille.

Säilytysajan jälkeen emme ole velvollisia säilyttämään e-laskua.

Hyväksyt e-laskun toimitetuksi itsellesi, kun olemme asettaneet sen saatavillesi mobiili- ja verkkopankkiisi. Laskuttaja tai me emme toimita e-laskuna välitettävää laskua sinulle muussa muodossa. Laskut voidaan kuitenkin toimittaa postitse paperitulosteena laskuttajan meille ilmoittamaan osoitteeseen. Huomautuslaskut voidaan toimittaa paperitulosteena.

Huolehdimme e-laskun maksamisesta vain antamaasi maksutoimeksiantoa vastaan. Voit antaa automaattista maksua koskevan maksutoimeksiannon mobiili- tai verkkopankissa laskuttaja- ja laskutusaihekohtaisesti. Jos saapuva e-lasku poikkeaa e-laskun automaattisen maksamisen maksutoimeksiannossa antamistasi ehdoista tai tilillä ei ole katetta veloitushetkenä, emme toteuta e-laskua koskevaa maksutoimeksiantoa, vaan sinun on vahvistettava maksu erikseen. Jos e-laskun eräpäivä ei ole pankkipäivä, toteutamme maksutoimeksiannon eräpäivää seuraavana pankkipäivänä.

Hyväksyt, että meillä on oikeus luovuttaa laskuttajalle ja tämän pankille tai alihankkijalle e-laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset pankkisalaisuuden alaiset sinua koskevat yksilöintitiedot sekä ilmoittaa näille laskuttaja- ja laskutusaihekohtaisesti e-laskuehdotuksen hyväksymisestä ja e-laskua koskevan tilauksen peruuttamisesta.

Jos e-lasku on siirretty maksettavaksi tai on maksettu useamman tilinomistajan yhteiseltä tililtä tai tililtä, jota tilin käyttöoikeudenhaltija voi seurata omassa mobiili- ja verkkopankissaan, muut tilin osalliset voivat katsella e-laskun laskuerittelyä e-laskun maksuehdotuksen tai maksettua e-laskua koskevan tilitapahtuman kautta omassa mobiili- ja verkkopankissaan.

Emme vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat kolmannen osapuolen, kuten tietoliikenne- tai teleoperaattorin, laskuttajan tai muun laskutusaineiston käsittelyyn liittyvän tahon toiminnasta. Emme vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettet vahvista e-laskua, vahvistat sen maksettavaksi myöhässä, muutetuin maksutiedoin tai vahvistat sen tarkastamatta. Sopimasi e-laskupalvelun lisäpalvelut eivät poista velvollisuuttasi seurata e- laskujen tilaa mobiili- tai verkkopankissasi. Jos e-laskun välittäminen estyy meistä johtuvasta syystä, korvaamme lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut. Me tai laskuttajan pankki emme vastaa välillisistä tai kolmannelle aiheutuneista vahingoista.

3.3 Maksutoimeksiannot

Voit antaa mobiili- tai verkkopankissa kulloinkin määrittelemiämme maksutyyppejä koskevia maksutoimeksiintoja. Voimme määritellä maksukohtaisen ylä- ja alarajan tai muita käyttörajoja kuten tili- tai asiakaskohtaisia käyttörajoja ja määritellä niissä huomioitavat maksut.

Voimme tarjota myös sinulle mahdollisuuden asettaa käyttörajoja kaikille maksuille tai tietyille maksutyypeille. Käyttöraja voi olla esimerkiksi maksu- tai vuorokausikohtainen.

Voimme pyytää lisävahvistuksen antamallesi maksutoimeksiannolle. Lisävahvistus on osa maksutoimeksiannosta, joka katsotaan annetuksi vasta kun olemme vastaanottaneet sen. Mikäli eräpäivämaksun lisävahvistus saapuu meille vasta eräpäivän jälkeen, aloitamme maksutoimeksiannon toteuttamisen välittömästi lisävahvistuksen saavuttua.

Toteutettaviin toimeksiantoihin, mukaan lukien kolmannen osapuolen tarjoaman maksutoimeksiantopalvelun kautta tehdyt toimeksiannot, sovelletaan näiden ehtojen lisäksi kulloinkin voimassa olevia Nordean maksujenvälitystä koskevia yleisiä ehtoja.

Sinun on huolehdittava siitä, että veloitettavalla tilillä on maksuihin tarvittavat varat. Sen lisäksi, mitä maksujenvälityksen yleisissä ehdoissa on todettu, voimme jättää maksun välittämättä, jos

- tilillä ei ole maksun edellyttämää katetta,
- maksutoimeksianto on annettu puutteellisin tiedoin,
- maksu alittaa tai ylittää maksuille asetetun ala- tai ylärajan,
- maksu ylittää meidän tai sinun asettaman käyttörajan,
- meille ei ole toimitettu pyytämäämme lisävahvistusta ohjeistuksen mukaisesti,

- maksu on epäilyttävä tai turvallisuussyistä kyseenalainen tai
- maksu on muutoin soveltumaton palvelun kautta välitettäväksi.

Emme vastaa maksun välittämättä jättämisestä aiheutuvasta vahingosta. Ilmoitamme sinulle maksun välittämättä jättämisestä näissä ehdoissa sovitulla tavalla, jos ilmoittamista ei ole sääntelyssä kielletty.

3.4 Maksutoimeksiantopalvelu

Tarjoamme maksutoimeksiantopalvelua, jossa voit tehdä kauttamme maksuja tiliä ylläpitävän maksupalveluntarjoajan maksutililtä.

Palvelussa käynnistämme maksutoimeksiannon pyynnöstäsi muulta kuin Nordeassa olevalta tililtäsi ja käsittelemme palvelun toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Roolimme on tällöin olla maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja. Tiliä ylläpitävällä maksupalveluntarjoajalle tarkoitetaan toista pankkia, jossa sinulla on tietoverkon välityksellä käytettävissä oleva maksutili. Sinun on käytettävä tiliä ylläpitävän maksupalveluntarjoajan sinulle tarjoamia tunnistautumismenetelmiä tunnistautuessasi maksutoimeksiantopalvelussamme tiliä ylläpitävään pankkiin.

Maksutoimeksiantosi katsotaan vastaanotetuksi, kun olemme saaneet kaikki toimeksiannon toteuttamiseksi tarvittavat tiedot. Kun olemme vastaanottaneet pyynnön käynnistää maksutoimeksianto, välitämme toimeksiannon tiliä ylläpitävälle maksupalveluntarjoajalle, joka toteuttaa maksutapahtuman. Jos maksutoimeksiannon käynnistäminen onnistuu, saat ilmoituksen, jossa vahvistamme, että tiliä ylläpitävä maksupalveluntarjoaja on käynnistänyt maksutoimeksiannon asianmukaisesti. Ilmoitamme sinulle viitteen maksutapahtuman tunnistamista varten, maksutapahtuman summan ja mahdolliset kulut.

Maksutoimeksiantopalvelua tarjotessamme vastaamme maksutapahtuman käynnistämisestä, emme sen toteuttamisesta. Tiliä ylläpitävä maksupalveluntarjoaja toimittaa kaikki maksutapahtuman käynnistämiseen liittyvät tiedot ja vastaa sen toteuttamisesta ehtojensa mukaisesti. Vahvistus maksutapahtuman käynnistämisestä on vahvistus siitä, että maksutapahtuma on käynnistetty onnistuneesti, ei toteutetusta maksusta.

Sinun tulee esittää maksun palauttamista koskeva vaatimus virheellisesti toteutetuista tai oikeudettomista maksuista tiliä ylläpitävälle maksupalveluntarjoajalle.

Maksutoimeksiantopalvelun tarjoajana meidän on osoitettava, että maksutoimeksianto on todennettu ja kirjattu eikä tekninen häiriö tai muu puutteellisuus palvelussamme ole vaikuttanut maksutoimeksiantoon.

Jos olet käynnistänyt kauttamme maksutapahtuman tiliä ylläpitävän maksupalveluntarjoajan maksutililtä, et voi peruuttaa maksutoimeksiannoa annettuasi meille maksutapahtuman käynnistämistä koskevan suostumuksesi.

Jos käytät tilitietopalveluamme, voimme käyttää tilitietopalvelumme kautta kerättyjä tietoja maksutoimeksiannon käynnistämisessä maksutoimeksiannopalvelumme kautta.

3.5 Siirto

Siirron pääominaisuudet

Siirto on kuluttaja-asiakkaille tarkoitettu mobiilipankissa tarjoamamme palvelu, jolla voit muun muassa

- tehdä ja vastaanottaa euromääräisiä Siirto maksuja SEPA-pikasiirtoina,
- lähettää ja vastaanottaa euromääräisiä Siirto-maksupyynnöjä,
- tehdä Siirto-verkkomaksuja niitä tarjoavissa verkkokaupoissa ja
- vastaanottaa e-laskuja mobiili ja verkkopankkipalveluun.

Voit ottaa Siirto-palvelun käyttöön mobiilipankissa, jolloin tätä ehtokohtaa sovelletaan palvelun käyttöön.

Henkilötietojasi kuten nimeäsi, matkapuhelinnumeroasi, tilinumeroasi, e-laskujen vastaanotto-osoitettasi, postiosoitettasi ja henkilötunnustasi hyödynnetään Siirto-palvelun käyttötilanteissa.

Siirto-palveluun soveltuu sellainen tili, jossa olet tilinomistaja.

Maksun vastaanottaminen ja lähettäminen Siirto-palvelun kautta henkilöiden välillä edellyttää, että molemmat osapuolet käyttävät vastaavaa palvelua.

Voit olla rekisteröitynä vain yhden palveluntarjoajan tarjoamassa Siirto-palvelussa.

Siirto-palvelua saa käyttää 15 vuotta täyttäneet henkilöt.

Henkilötietojen käsittely ja kolmansille osapuolille luovuttaminen

Sinun tulee liittää Siirto-palveluun mobiili- tai verkkopankkipalvelussa vahvistamasi matkapuhelinnumero. Voimme turvallisuussyistä rajoittaa tietyn tyyppisten matkapuhelinnumeroiden käyttöä Siirto-palvelussa.

Ottamalla Siirto-palvelun käyttöön suostut siihen, että henkilötietojasi kuten nimeäsi, matkapuhelinnumeroasi, tilinumeroasi, e-laskujen vastaanotto-osoitettasi,

postiosoitettasi ja henkilötunnustasi hyödynnetään Siirto-palvelussa. Hyödyntäminen koskee myös salaisia matkapuhelinnumeroita ja postiosoitteita.

Voimme luovuttaa Siirto-palvelun käyttöön tarvittavia henkilötietojasi ja näiden tietojesi muutoksia kolmannelle osapuolelle e-laskutusta, Siirto-maksun tai Siirto-maksupyynnön lähettämistä tai vastaanottamista taikka Siirto-verkkomaksua tai sen palautusta varten. Kolmas osapuoli voi olla esimerkiksi kauppias tai laskuttaja tai toinen maksupalveluntarjoaja.

Ottamalla Siirto-palvelun käyttöön suostut myös siihen, että nimesi ja matkapuhelinnumerosi näkyvät maksun lähettäjälle ja vastaanottajalle.

Voit erikseen sallia, että Siirto-palvelumme hyödyntää mobiililaitteeseen tallennettuja yhteystietojasi nopeuttaaksesi maksamiseen tai maksupyynnöihin tarvittavien matkapuhelinnumeroiden etsintää.

Siirto-maksut ja Siirto-maksupyynnöt

Määrittelemme tilit, joita voit käyttää Siirto-palvelussa. Voit valita maksamiseen käytettävän tilin maksun yhteydessä.

Siirron kautta vastaanotetut maksut ja Siirto-verkkomaksujen palautukset maksetaan Siirto-palvelun käyttönoton yhteydessä valitsemallesi tilille.

Siirto-maksu tapahtuu maksunsaajan matkapuhelinnumeron perusteella. Yhdistämme maksunsaajan matkapuhelinnumeron maksunsaajan tilinumeroon maksamista varten. Etsit mobiililaitteeseesi tallennetuista yhteystiedoistasi tai syötät itse sen henkilön matkapuhelinnumeron, jolle haluat siirtää rahaa. Jos henkilö käyttää Siirtoa, Siirto-palvelumme kertoo maksun olevan mahdollinen ja näyttää henkilön nimen. Tämän jälkeen voit siirtää haluamasi summan. Siirto-maksu tapahtuu sinun ja vastaanottajan pankkitilien välillä. Sinun tulee varmistaa, että olet siirtämässä rahaa oikealle vastaanottajalle. Siirto-palvelussa näkyvän henkilön nimen tulee tällöin vastata sen henkilön nimeä, jolle olet tekemässä maksua.

Siirto-maksu toteutetaan SEPA-pikasiirtona. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen sovelletaan Maksutoimeksiannot-ehtoa.

Voit myös tehdä maksupyynnön Siirto-palvelulla. Pyyntöön saanut henkilö voi joko hylätä Siirto-maksupyynnön tai hyväksyä sen eli tehdä Siirto-maksun.

Jos itse vastaanotat Siirto-maksupyynnön, sinun on ennen sen hyväksymistä tarkistettava, että se on oikean sisältöinen ja oikealta lähettäjältä.

Voimme muiden soveltuvien käyttörajojen ohella määritellä Siirto-maksuille maksukohtaisen ylä- ja alarajan tai muita käyttörajoja.

E-laskut

Kun olet ottanut käyttöön Siirto-palvelun, tarvittavat tietosi tallennetaan Siirto e-laskuosoitteen hakupalveluun. Siirto e-laskuosoitteen hakupalvelua hyödyntävien laskuttajien on mahdollista hakea e-laskujen vastaanotto-osoitteesi tiedossaan olevien henkilötietojesi kuten matkapuhelinnumerosi, nimesi, postiosoitteesi tai henkilötunnuksesi perusteella. E-laskujen vastaanotto-osoitteellasi laskuttajat voivat lähettää sinulle e-laskuja mobiili- ja verkkopankkiisi.

E-laskujen vastaanotto-osoitteesi välitetään laskuttajalle matkapuhelinnumerosi ja/tai muun edellä mainitun henkilötietosi perusteella laskuttajan pyynnöstä. Vahvistamme laskuttajan antamien tietojen perusteella, täsmääkö laskuttajan antamat tiedot e-laskuosoitteen hakupalvelussa oleviin tietoihin. Emme vastaa laskuttajan toiminnasta, emmekä ole velvollisia valvomaan, noudattaako laskuttaja kanssasi tekemäänsä sopimusta matkapuhelinnumerosi tai muiden henkilötietojesi käytöstä. Mahdolliset huomautukset henkilötietojesi käytöstä tai e-laskutuksesta tulee tehdä laskuttajalle. Jos lopetat Siirto-palvelun käytön, e-laskujen vastaanotto-osoitettasi ei enää välitetä Siirto e-laskuosoitteen hakupalvelusta laskuttajille.

E-laskutukseen sovelletaan E-laskut -ehtoa.

Siirto-maksujen selaus

Voit tarkastella Siirto-maksuja ja Siirto-maksupyyntöjä Siirto-palvelussa. Siirto-maksuissa voimme näyttää vastaanottajan tai lähettäjän tilinumeron sijaan vastaanottajan tai lähettäjän matkapuhelinnumeron.

3.6 Arvopaperi- ja muut sijoituspalvelut

Jos olet tehnyt kanssamme arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevan sopimuksen, voit liittää kaupankäyntipalvelun mobiili- tai verkkopankkiisi. Tällöin voit tehdä palvelun piiriin kuuluvia arvopapereita ja arvo-osuuksia koskevia osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä rahasto-osuuksia koskevia merkintä- ja lunastustoimeksiantoja. Tämän lisäksi voit saada tietoja arvo-osuustilillä säilytyksessä olevista arvo-osuuksista, arvopapereista, arvo-osuuslajeista ja rahasto-osuuksista. Palveluun voidaan liittää myös muita erikseen sopimiamme arvopaperi- ja sijoituspalveluja. Toimeksiantoihin perustuvat maksut veloitetaan arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevassa sopimuksessa määritellyltä tililtä. Ellei tilillä ole arvopaperin osto- ja myyntitoimeksiantojen yleisissä ehdoissa, palvelukohtaisissa ehdoissa tai muutoin tapauskohtaisesti määrättyinä veloituspäivinä katetta ostotoimeksiannon veloittamista varten, vastaat kaikesta mahdollisesta varojen puuttumisesta aiheutuvasta vahingosta. Muutoin arvopaperi- ja muihin

sijoituspalveluihin sovelletaan näitä ehtoja 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 jatkuvaan rahastosäästämiseen sen yleisiä ehtoja. Kun vahvistat, että olet tutustunut mobiili- tai verkkopankissa arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista taikka palveluntarjoajaa koskevaan tietoon, kuten joukkovelkakirjalainaa koskeviin ehtoihin tai yksinkertaistettuun rahastosietteesen tai rahaston sääntöihin, ne katsotaan sinulle annetuiksi.

Meillä on oikeus rajoittaa palvelun kautta harjoitettavaa kaupankäyntiä, mikäli toimeksiannon asianmukainen suorittaminen saattaa vaarantua. Voimme rajoittaa palvelun käyttöä sellaisten toimeksiantojen osalta, jotka liittyvät arvo-osuustileihin, joihin asiakkaalla on ainoastaan käyttöoikeus, vaikka tällainen arvo-osuustili olisi näissä ehdoissa määritellyllä tavalla liitetty palveluun. Voimme määritellä mobiili- ja verkkopankin kautta välitettävälle toimeksiannolle ylä- ja alarajan, jotka voivat olla myös asiakaskohtaisia.

Mobiili- ja verkkopankin kaikki arvopaperipalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole pankin toimesta ilmoitettu. Emme tarjoa arvopaperi- ja muita sijoituspalveluja Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

3.7 Tietopalvelut

Voimme tarjota mobiili- ja verkkopankissa omia ta välittää muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluja, kuten finanssietopalveluja, luottoja, kortteja tai muita palveluja koskevia tietoja. Me tai muu palveluntarjoaja emme vastaa tiedoissa mahdollisesti olevista virheistä, tietojen saannin viivästymisestä tai tietojen saannin estymisestä aiheutuvista vahingoista. Mobiili- ja verkkopankin sisältämät finanssietopalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, elleimme ole toisin ilmoittaneet. Emme tarjoa finanssietopalveluja Yhdysvalloissa asuville henkilöille tai Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille. Tietopalvelujen sisältämä informaatio ei ole missään olosuhteissa tarjous, osto- tai myyntikehoitus tai myyntisuositus. Sinulla 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 meille sopimusta tehtäessä tai kun edellä mainittu toiminta aloitetaan. Meillä on oikeus veloittaa edellä mainittua toimintaa harjoittavan yritys- tai yhteisöasiakkaan tililtä tiedontuottajan edellyttämä käyttömaksu, jonka määrä ilmenee hinnastosta.

3.8 Vakuutuspalvelut

Mobiili- ja verkkopankissa sinulla voi olla mahdollisuus tehdä palveluntarjoajalle vakuutuksia koskevia hakemuksia, vakuutuksia koskevia muutospyyntöjä tai solmia vakuutussopimuksia. Vakuutussopimuksen yksityiskohdat ratkaistaan ristiriitatilanteessa ensisijaisesti voimassa olevien vakuutusta koskevien ehtojen mukaan. Mobiili- ja verkkopankin sisältämät vakuutuspalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole vakuutusyhtiön toimesta ilmoitettu. Emme tarjoa vakuutuspalveluja Yhdysvalloissa asuville henkilöille tai Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

3.9 Tarvitsemasi laitteet, ohjelmistot ja tietoliikenneyhteydet

Sinun vastuullasi on hankkia omalla kustannuksellasi palveluidemme käytön edellyttämät laitteet, ohjelmistot, yhteydet ja muut palvelut sekä huolehtia niiden ajantasaisuudesta, turvallisuudesta ja suojaamisesta luvaton käyttöä vastaan. Emme voi taata siitä, että tarjoamiimme palveluita voi käyttää välineilläsi.

Meillä on oikeus keskeyttää palveluidemme tarjoaminen, jos käyttämäsi välineet vaarantavat palvelumme turvallisuuden.

Löydät ajantasaiset tiedot palveluidemme käytön teknisistä vaatimuksista verkkosivuiltamme nordea.fi.

3.10 Palveluiden saatavuus

Mobiili- ja verkkopankkimme on käytössäsi 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa pois lukien huollosta, päivityksistä, ylläpidosta, häiriöistä ja muista vastaavista syistä johtuvat katkokset. Emme takaa, että palvelut ovat käytössäsi keskeytyksettä.

Voimme perustellusta syystä rajoittaa palvelun käyttöaikaa ilmoittamalla siitä sinulle palvelussa tai verkkosivuillamme. Pyrimme tekemään ilmoituksen hyvissä ajoin. Meillä ei kuitenkaan ole velvollisuutta ilmoittaa etukäteen tilapäisistä keskeytyksistä verkko- tai mobiilipankissa tai niiden sisältämissä yksittäisissä palveluissa.

Palveluillamme voi olla erityisiä käyttöaikoja, jotka ovat ensisijaisia ja joista ilmoitamme kyseisessä palvelussa.

Ellemme ole toisin sopineet, velvollisuutemme käsitellä toimeksianto tai hakemus alkaa aikaisintaan silloin kun se on vastaanotettu ja hyväksytty tietojärjestelmäämme. Emme takaa sitä, että toimeksiannot tai hakemukset käsitellään reaaliajassa, vaan varaamme kohtuullisen käsittelyajan.

Emme takaa, että palveluiden käytön mahdollistavien ohjelmistojen, ohjelmien tai sovellusten ylläpito ja tuki on jatkuvaa tai että palvelut ovat niiden avulla käytettävissä jatkuvasti.

3.11 Oikeutemme estää palveluiden käyttö

Meillä on oikeus välittömästi keskeyttää mobiili- ja verkkopankin palveluiden käyttäminen kokonaan tai osittain tai jättää annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä palvelun tietoturvan vaarantumisen tai tiedossa olevan teknisen häiriön vuoksi tai, mikäli käytät palvelua sen tarkoituksen vastaisesti, et noudata palveluja koskevia ehtoja, laista tai muusta viranomais määräyksestä johtuvasta syystä, tai mikäli yritys- tai yhteisöasiakas haetaan konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai selvitystilaan, tai haet akordia, lakkautat maksusi, tai milloin meillä on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa tai vahingonvaaran meille, muulle palveluntarjoajalle tai sivulliselle.

Voimme estää kolmannen osapuolen tarjoaman maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun käytön sääntelyyn perustuvasta syystä.

4 Sopimuksemme

Tässä kappaleessa kerromme



- Sopimuksestamme, sen muutoksista ja päättämisestä

4.1 Voimaantulo, voimassaoloaika ja sovellettava laki

Sopimuksemme tulee voimaan, kun se on allekirjoitettu tai olemme hyväksyneet hakemuksesi sopimuksen tekemiseksi. Sopimus on voimassa toistaiseksi, elleimme sovi toisin.

Varaamme palvelujen käyttöönottoon toimitusajan. Sopimuksesi ehdot ja hinnasto ovat sopimussuhteen aikana saatavillasi verkkosivuillamme ja kotimaisissa konttoreissamme. Voit myös pyytää niitä meiltä sopimussuhteen aikana maksutta, jolloin toimitamme ne sinulle näissä ehdoissa sovitulla tavalla.

Jos mobiili- ja verkkopankkiisi on liitetty muita palveluita, muihin palveluihin sovelletaan näiden ehtojen lisäksi kyseisten palveluiden omia ehtoja ja hinnastoa.

Sopimukseemme sovelletaan Suomen lakia.

4.2 Asiointikieli

Sopimussuhteen aikana voimme käyttää sinun kanssasi sovitun mukaisesti suomen tai ruotsin kieltä. Jos haluat käyttää muuta kieltä asioidessasi kanssamme, sovimme siitä erikseen. Tällöin vastaat tulkkauksen hankkimisesta ja aiheutuvista kuluista.

4.3 Hinnasto

Veloitamme tililtäsi sopimuksen mukaisten palveluiden käytöstä kulloinkin voimassa olevat palveluhinnaston mukaiset tai muulla tavalla sopimamme maksut. Ajantasainen hinnasto on saatavilla verkkosivuillamme sekä konttoreissamme.

4.4 Sopimuksen muutokset ja siirtäminen

Meillä on oikeus muuttaa sopimustamme, näitä ehtoja, palveluhintoja ja muita mahdollisesti perittäviä palkkioita.

Muutos tulee voimaan ilmoittamastamme ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksesta.

Sinun katsotaan hyväksyneen muutoksen ja sopimus jatkuu muutetuin ehdoin, jos et muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai mobiili- tai verkkopankkipalvelun asiakaspostin kautta vastustavasi muutosta. Sinulla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättymään heti tai ennen ilmoitettua

muutoksen voimaantulopäivää. Jos vastustat muutosta, sinulla ja meillä on oikeus irtisanoa sopimus näiden ehtojen mukaisesti.

Meillä on oikeus siirtää sopimuksessa tarkoitettut oikeutemme ja velvollisuutemme kolmannelle osapuolelle. Sinulla ei ole oikeutta siirtää sopimusta kolmannelle osapuolelle.

4.5 Yritysassiakkaan sopimusmuutokset

Ilmoitamme ehtojen muutoksen julkaisemalla sen toimipaikassamme tai verkkosivuillamme.

Palvelumaksun tai palkkion muutoksesta ilmoitamme julkaisemalla sen hinnastossa. Muutokset tulevat voimaan ilmoittamanamme ajankohtana.

Ilmoitamme yritys- ja yhteisöasiakkaille näissä ehdoissa sovitulla tavalla sellaisen ehtojen muutoksen, joka olennaisesti lisää yritys- ja yhteisöasiakkaan velvollisuuksia tai vähentää sen oikeuksia ja joka ei johdu lain muutoksesta, viranomaisen määräyksestä taikka pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksista. Ilmoitamme muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen ehdotettua voimaantulopäivää.

4.6 Sinun oikeutesi irtisanoa sopimus

Voit irtisanoa sopimuksesi päättymään heti ilman irtisanomisaikaa. Jos haluat irtisanoa sopimuksesi, ilmoita siitä meille näissä ehdoissa mainituilla tavoilla. Meillä on oikeus suorittaa antamasi toimeksiannot loppuun, ellei niitä ole erikseen peruutettu kutakin palvelua koskevien ehtojen mukaisesti.

Varaamme kohtuullisen ajan palveluiden sulkemiseen.

4.7 Meidän oikeutemme irtisanoa sopimus

Meillä on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Yritys- ja yhteisöasiakkaiden osalta sopimus päättyy kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Ilmoitamme irtisanomisesta erikseen näissä ehdoissa sovitulla tavalla.

4.8 Sopimuksen purkaminen

Kummallakin osapuolella on oikeus kirjallisesti purkaa sopimus, jos toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

4.9 Sopimuksen päättymisen vaikutukset

Sopimuksen päättyessä meillä on oikeus välittömästi lopettaa mobiili- ja verkkopankin tarjoaminen ja estää pankkitunnustesi käyttö.

5 Vastuunjako

Tässä kappaleessa kerromme

- Pankkitunnustesi käyttöön liittyvästä vastuunjaosta
- Vahingonkorvausvastuustamme ja vastuumme rajoituksista

5.1 Vastuusi, kun käytät pankkitunnuksiasi maksuvälineenä

Maksu on oikeudeton, jos et ole antanut siihen suostumustasi sopimallamme tavalla.

Jos pankkitunnuksiasi on käytetty oikeudettomasti, vastaat pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja pankkitunnuksiesi avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

- 1) olet luovuttanut pankkitunnuksesi toiselle tai luovuttanut niillä avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
- 2) pankkitunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu huolimattomuudestasi tai siitä, että olet laiminlyönyt näiden ehtojen mukaiset velvollisuutesi; tai
- 3) olet laiminlyönyt ilmoittaa edellä kerrotulla tavalla meille tai sulkupalveluun pankkitunnustesi katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuasi.

Vastaat yllä kohdassa 1 tarkoitetussa tapauksessa pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti ja kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa enintään 50 euroon saakka.

Vastaat vahingosta kuitenkin aina täysimääräisesti, jos olet toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Me vastaamme pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta seuraavasti:

- 1) Vastaamme vahingosta siltä osin kuin pankkitunnuksiasi on käytetty sen jälkeen, kun meille tai sulkupalveluun on ilmoitettu pankkitunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.
- 2) Vastaamme vahingosta, jos emme ole huolehtineet siitä, että sinulla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus pankkitunnustesi katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Vastaat kuitenkin edellä mainitun estämättä täysimääräisesti pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä jos olet tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

5.2 Vastuusi, kun käytät pankkitunnuksiasi tunnistautumiseen

Jos pankkitunnuksiasi on käytetty oikeudettomasti tunnistautumiseen palveluissamme tai vahvana sähköisenä tunnisteenä, vastaat pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja pankkitunnustesi avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

- 1) olet luovuttanut pankkitunnuksesi toiselle tai luovuttanut pankkitunnuksillasi avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
- 2) pankkitunnustesi katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu muusta kuin lievistä huolimattomuudestasi; tai
- 3) olet laiminlyönyt ilmoittamisen edellä kerrotulla tavalla meille tai sulkupalveluun pankkitunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuasi.

Vastaat yllä tarkoitetuissa tapauksissa pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti.

Sinä et kuitenkaan vastaa pankkitunnustesi oikeudettomasta käytöstä edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta:

- 1) siltä osin kuin pankkitunnuksiasi on käytetty sen jälkeen, kun meille tai sulkupalveluun on ilmoitettu pankkitunnustesi katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;
- 2) jos emme ole huolehtineet siitä, että sinulla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus pankkitunnusten katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä; tai
- 3) jos tunnistuspalvelua käyttävä palveluntarjoaja ei ole tarkastanut ylläpitämistämme järjestelmistä tai rekistereistä pankkitunnuksiisi liittyvän käyttörajoituksen olemassaoloa tai tietoa pankkitunnustesi käytön estämisestä tai sulkemisesta.

5.3 Yritys- ja yhteisöasiakkaan vastuuta koskevat erityisehdot

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kaikista pankkitunnuksiaan käyttämällä tehdyistä toimista ja tehtyihin toimiin perustuvista vahingoista

täysimääräisesti siihen saakka, kunnes olemme saaneet ilmoituksen pankkitunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ja meillä on ollut kohtuullinen aika estää palvelun käyttö. Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kuitenkin kaikista vahingoista myös siltä osin kuin pankkitunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun meille tai sulkupalveluun on ilmoitettu pankkitunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä, jos yritys- tai yhteisöasiakas on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti. Yritys- ja yhteisöasiakas hyväksyy pankkiin nähden sen, että yritys- ja yhteisöasiakkaan pankkitunnuksia käyttävällä henkilöllä on mobiili- ja verkkopankissa aina käyttöoikeus yrityksen tai yhteisön mobiili- ja verkkopankkipalveluun liitettyihin tileihin ja muihin mobiili- ja verkkopankkiin sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen meille ilmoitettu.

5.4 Vahingonkorvausvastuamme ja sen rajoitukset

Me olemme velvollisia korvaamaan sinulle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut omasta virheestämme tai laiminlyönnistämme. Korvaamme tällöin ainoastaan aiheutuneen korkotappion, vahingon selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kustannukset sekä perimämme palvelumaksut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen laiminlyöntiin tai virheeseen. Emme vastaa sinulle aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Välillisenä vahinkona pidetään virheellisestä menettelystämme tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulon menetystä, saamatta jäänyttä tuottoa, muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

Vastaamme kuitenkin huolimattomuudella aiheuttamastamme välillisestä vahingosta, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella näissä ehdoissa sovittujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Emme kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneen virheen tai laiminlyönnin aiheuttamasta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Emme kuitenkaan vastaa mistään yritys- tai yhteisöasiakkaalle aiheutuneista välillisistä vahingoista.

Sinun on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkosi rajoittamiseksi. Jos laiminlyöt tämän, vastaat

itse vahingosta tältä osin. Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella sinulle suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovittelua, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, mahdollinen myötävaikutuksesi vahinkoon, palvelusta suoritettava vastike, mahdollisuutemme ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Emme vastaa muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista. Sinulla ei ole oikeutta korvaukseen yksinomaan tämän sopimuksen irtisanomisen johdosta taikka palvelun, sovelluksen tai pankkitunnuksien käytön tai jakelun keskeyttämisen johdosta. Emme vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä johtuvasta toimintamme kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Tällainen vastuusta este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide,
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka
- meistä riippumaton häiriö postin kulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähköön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys toiminnassamme,
- lakko, saarto, sulku, boikotti tai muu vastaava olosuhde, vaikka se ei meitä suoraan koskisikaan tai vaikka emme itse olisi siinä osallisena.

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

6 Muita tärkeitä asioita

Tässä kappaleessa kerromme

- Peruuttamisoikeudestasi
- Miten käsittelemme henkilötietojasi
- Tietojen todentamisesta ja niihin liittyvästä vastuusta
- Miten sopimukseen liittyvät mahdolliset erimielisyydet ratkaistaan
- Tekijänoikeuksista ja tavaramerkeistä
- Tarkempia tietoja meistä palveluntarjoajana ja meitä valvovista viranomaisista

6.1 Peruuttamisoikeus

Mobiili tai verkkopankissa tekemiisi sopimuksiin 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.

Sinulla on oikeus peruuttaa mobiili- tai verkkopankissa tekemäsi sopimus ilmoittamalla siitä meille tai muulle palveluntarjoajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Voit ilmoittaa meille peruutuksesta näissä ehdoissa sovitulla tavalla.

Peruuttamisilmoituksen tulee olla yksilöity ja sisältää ainakin seuraavat tiedot: nimesi, henkilötunnuksesi ja tieto peruutettavasta sopimuksesta. Peruuttaessasi sopimuksen meillä tai muulla palveluntarjoajalla on oikeus periä korvaus suoritetusta palvelusta siten kuin tuotekohtaisessa kuvauksessa ilmoitetaan. Sopimuksen perusteella saamasi maksut ja muu omaisuus on palautettava 30 päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä, muutoin peruuttaminen raukeaa.

Peruuttamisoikeus ei koske maksutoimeksiantoja eikä tuotteita, joiden hinta tai arvo riippuu sellaisista muutoksista rahoitusmarkkinoilla, joihin me tai muu palveluntarjoaja emme voi vaikuttaa. Tällaisia ovat mm. arvopaperi- ja sijoituspalveluita ja -tuotteita koskevat sopimukset. Peruuttamisoikeutta ei ole, kun asiointi liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen, sopimusmuutokseen, tai jos sopimus täytetään nimenomaisesta pyynnöstäsi ennen peruuttamisajan päättymistä.

6.2 Näin käsittelemme henkilötietojasi

Suostumus henkilötietojen käsittelyyn

Käyttämällä pankkitunnuksilla käytettäviä palveluita annat meille nimenomaisen suostumuksesi käsitellä henkilötietoja, jotka ovat tarpeen palveluiden tarjoamiseksi.

Henkilötietojen käsittely

Käsittelemme rekisterinpitäjänä henkilötietojasi, kun tarjoamme palveluja, joista olemme sopineet kanssasi. Lisäksi käsittelemme henkilötietojasi muissa yhteyksissä, kuten silloin, kun sääntelyn ja viranomaismääräysten noudattaminen sitä edellyttää. Kerromme tarkemmin henkilötietojen käsittelystä ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksistasi, joita ovat muun muassa oikeus pyytää pääsyä tietoihin, oikeus pyytää tietojen oikaisua ja oikeus pyytää tietojen siirtoa, tietosuojaselosteessamme verkkosivuillamme. Saat tietosuojaselosteen myös ottamalla yhteyttä meihin.

6.3 Tietojen todentaminen ja vastuu annetuista tiedoista

Toimeksiannon, sopimuksen, hakemuksen tai muun tahdonilmaisun teko aika ja sisältö sekä palveluun liittyvä muu asiointi todennetaan meidän tai muun asianomaisen palveluntarjoajan ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja/tai tallentamastamme puhelinkeskustelusta. Sinä vastaat antamiesi tietojen oikeellisuudesta ja vahingosta, joka saattaa aiheutua siitä, että olet antanut meille tai muulle asianomaiselle palveluntarjoajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja. Toimeksiannot toteutetaan ja hakemukset käsitellään annettujen tietojen perusteella. Kolmannen palveluntarjoajan kautta meille toimitetut toimeksiannot toteutetaan sen sisältöisinä kuin olemme ne vastaanottaneet.

Me tai muu palveluntarjoaja emme ole velvollisia tarkastamaan tai täydentämään antamiasi tietoja. Meillä ja muulla palveluntarjoajalla on oikeus tallentaa yhteydenottojasi sekä asiointiasi koskevat tiedot tietojärjestelmiin ja oikeus nauhoittaa asiakaspuhelukeskustelujen tai toimeksiantojen todentamista varten sekä palveluiden kehittämiseksi.

6.4 Erimielisyyksien ratkaiseminen

Olethan aina ensisijaisesti meihin yhteydessä sopimusta koskevissa kysymyksissäsi. Jos emme saa ratkaistua mahdollista erimielisyyttä neuvottelemalla, sinulla on mahdollisuus saattaa erimielisyys FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (fine.fi) tai kuluttajariitalautakunnan (kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Voit ilmoittaa menettelystämme myös Finanssivalvonnalle (finanssivalvonta.fi).

Jos sinulla on verkkopankki ja olet tehnyt asiakasvalituksen, annamme vastauksen verkkopankissa. Jos sinulla ei ole verkkopankkia, annamme vastauksen muussa tarjoamassamme tai hyväksymässämme sähköisessä palvelussa, tai toimitamme sinulle vastauksen kirjallisesti muulla tavalla.

Sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä sinulla kuluttaja-asiakkaana on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei sinulla ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

6.5 Tekijänoikeudet ja tavaramerkit

Mobiili ja verkkopankkiin sekä tarjoamiimme ohjelmistoihin, sovelluksiin ja muihin tuotteisiimme ja palveluihimme liittyvät tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat meille, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle.

Sitoudut siihen, että et ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinna tai edelleen jakele palveluiden sisältämää informaatiota tai tarjoamiamme palveluita tai sovelluksia sähköisesti tai muussa viestintäkanavassa. Sinulla on oikeus valmistaa tarjoamastamme sovelluksesta varmuuskopio. Sovellusta ei saa käyttää muuhun kuin sen alkuperäiseen tarkoitukseen.

6.6 Palveluntarjoaja ja valvova viranomainen

Palveluntarjoaja



Nordea Bank Oyj
Satamaradankatu
500020 NORDEA
Y-tunnus: 2858394-9



+358 (0)200 3000(pvm/mpm)



nordea.fi

Nordea Bank Oyj on merkitty Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin. Nordea Bank Oyj:n kotipaikka on Helsinki.

Nordea Bank Oyj:n asiakaspalvelua tarjoavien konttoreiden yhteystiedot löydät osoitteesta nordea.fi.

Nordea Bank Oyj:n toimintaa valvoo ja toimilupaviranomaisena toimii



Euroopan keskuspankki (EKP)
Sonnemannstrasse 22
60314 Frankfurt am Main, Saksa



+49 69 1344 0



ecb.europa.eu

Nordea Bank Oyj:n toimintaa valvoo valtuuksiansa puitteissa



Finanssivalvonta
Snellmaninkatu 6 / PL 103
00101 Helsinki



+358 (0)9 18351



finanssivalvonta@finanssivalvonta.fi



finanssivalvonta.fi

Kuluttaja-asiakkaiden osalta valvontaviranomaisena toimii myös kuluttaja-asiamies



Kilpailu- ja kuluttajavirasto
PL 5 00531 Helsinki



+358 (0)29 505 3000 (vaihde)



kkv.fi