

1. Yleistä

Pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja ovat Nordea Bank Oyj:n (jäljempänä ”pankki”) tarjoamat ja muiden Nordea Bank Oyj:n kanssa samaan konserniin kuuluvien palveluntarjoajien tarjoamat palvelut (jäljempänä ”Verkkopankkipalvelu”) sekä kolmansien tahojen tarjoamat palvelut (jäljempänä ”muu palvelu”). Verkkopankkipalvelu sisältää maksutilin verkkopalvelu -ominaisuuden.

Palvelujen käyttöönottamisen edellytyksenä on, että asiakas on tehnyt siitä pankin kanssa sopimuksen ja hänellä on pankissa tai Nordea Bank Oyj:n kanssa samaan konserniin kuuluvassa pankissa tili, joka liitetään palveluun.

Näitä ehtoja sovelletaan palveluja koskevien muiden sopimusehtojen, tuotekuvausten, käsikirjojen ja ohjeiden 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 pankkitunnuksia käyttämällä sopimuksen muun palveluntarjoajan kanssa.

Mitä jäljempänä ehdoissa mainitaan asiakkaasta, soveltuu sekä kuluttaja-asiakkaaseen että yritys- ja yhteisöasiakkaaseen, ellei ko. kohdassa nimenomaisesti toisin mainita. Näissä ehdoissa kuluttaja-asiakkaana pidetään luonnollista henkilöä, joka tekee sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Maksutoimeksiantopalvelulla tarkoitetaan palvelua, jossa maksulaitokseksi rekisteröity palveluntarjoaja käynnistää pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta maksajan pyynnöstä maksutoimeksiannon maksajan pankissa olevalta maksutililtä, joka on asiakkaan kanssa sovittu tavalla käytettävissä tietoverkon välityksellä.

Tilitietopalvelu tarkoittaa muun kuin pankin tarjoamaa palvelua, jossa rekisteröityneen palveluntarjoajan välityksellä haetaan pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta tilinomistajan pyynnöstä tietoja maksutilistä, joka on tilinomistajan kanssa sovittu tavalla käytettävissä tietoverkon välityksellä.

Nämä ehdot ovat saatavilla suomen-, ruotsin-, ja englanninkielellä. Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

2. Palvelun sisältö

Pankki ilmoittaa Verkkopankkipalvelun sisällön Verkkopankkipalvelun käyttö-ohjeissa ja tuotetiedoissa. Pankilla ja muilla palveluntarjoajilla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palvelujen toimintaan ja sisältöön muutoksia.

Asiakas voi käyttää Verkkopankkipalvelua etäviestintävälineellä. Verkkopankkipalvelun käyttämistä varten pankki voi lisäksi tarjota etäviestintävälineelle tarkoitettua sovelluksen. Etäviestintävälineellä tarkoitetaan tässä tietokonetta, puhelinta tai muuta päätelaitetta, joka soveltuu Verkkopankkipalvelun käyttöön. Etäviestintävälinettä voidaan käyttää sopimusten tekemiseen ja palveluiden käyttämiseen ilman, että sopimusosapuolet ovat yhtä aikaa läsnä. Pankin verkkosivuilla (nordea.fi) on määritelty ne etäviestintävälineen teknisten ominaisuuksien vähimmäisvaatimukset, joita Verkkopankkipalvelun käyttö edellyttää.

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

3. Tunnistautuminen

3.1 Tunnistautumistiedot

Asiakas voi käyttää pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja pankin kulloinkin määrittämällä ja asiakkaalle toimitetuilla asiakaskohtaisilla

- käyttäjätunnuksella ja tunnusluvulla;
- käyttäjätunnuksella, tunnuslukulaitteella tai tunnuslukusovelluksella, aktiivointikoodilla ja PIN-koodilla; tai

- muulla pankin hyväksymällä tunnistautumisvälineellä (jäljempänä mainitut yksin tai yhdessä ”tunnistautumistiedot”).

Asiakkaan pyynnöstä pankki voi toimittaa asiakkaalle useampia palvelun käyttöön tarkoitettuja tunnistautumistietoja.

Pankki voi myös tarjota asiakkaalle mahdollisuuden käyttää Verkkopankkipalvelua tunnistautumistietoja käyttäen luodun salasanan ja pankin toimittaman käyttäjätunnuksen yhdistelmän avulla (jäljempänä ”salasanaan perustuva tunnistautuminen”) pankin kulloinkin määrittelemällä tavalla. Salasanaan perustuvan tunnistautumisen avulla asiakkaalla on mahdollisuus päästä Verkkopankkipalvelussa pankin kulloinkin määrittelemiin palveluihin. Mitä jäljempänä kohdissa 3, 4, 6, 21, 22 ja 24 on sovittu tunnistautumistiedoista, soveltuvat myös salasanaan perustuvaan tunnistautumiseen, ellei ko. kohdassa nimenomaisesti toisin mainita.

Pankki voi uusia tunnistautumistiedot tai niiden osan toimittamalla asiakkaalle uudet tunnistautumistiedot. Pankki ja asiakas voivat erikseen sopia muun henkilö- tai yrityskohtaisen tunnisteiden tai varmenteiden käytämisestä, joka vastaa tunnistautumistietoja.

3.2. Tunnistautumistietojen toimittaminen

Tunnistautumistiedot tai niiden osa voidaan lähettää postitse asiakkaan pankille ilmoittamaan tai Väestörekisterikeskukselta saatuaan asiakkaan osoitteeseen tai tekstiviestillä asiakkaan pankille ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon, elleivät pankki tai pankkia edustava muu palveluntarjoaja ja asiakas nimenomaisesti toisin sovi. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa pankille, mikäli asiakkaan osoite tai asiakkaan ilmoittama matkapuhelinnumero muuttuu.

Mikäli yritys- ja yhteisöasiakas on ilmoittanut yhteyshenkilönsä pankille, pankki lähettää yritys- ja yhteisöasiakkaiden tunnistautumistiedot tai niiden osan postitse asiakkaan yhteyshenkilölle tai tekstiviestillä yhteyshenkilön matkapuhelinnumeroon. Edellisessä kappaleessa mainitun lisäksi pankki voi lähettää tunnistautumistiedot tai niiden osan postitse muista viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä tai muista luotettavista lähteistä saatuaan asiakkaan tai yhteyshenkilön osoitteeseen. Yritys- ja yhteisöasiakas on velvollinen ilmoittamaan pankille, mikäli asiakkaan yhteyshenkilö vaihtuu tai tämän matkapuhelinnumero muuttuu.

3.3. Tunnistautumistietojen käyttäminen

Tunnistautumistietoja saa käyttää vain se pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja koskevan sopimuksen tehnyt asiakas, jolle pankki on antanut tunnistautumistiedot.

Tunnistautumistietojen käyttöä koskevat ohjeet pankki ilmoittaa pankkitunnusten turvallisesta käytöstä koskevista ohjeistaan.

3.3.1 Tunnistautuminen Verkkopankkipalveluun

Verkkopankkipalvelujen käyttämiseksi asiakas tunnistautuu ilmoittamalla pankille Verkkopankkipalveluun kirjautuessaan tunnistautumistietonsa. Asiakkaan kirjaututtua Verkkopankkipalveluun asiakas ei saa antaa avuttua palveluyhteyttä muun tahon käytettäväksi.

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

3.3.2 Tunnistautumistietojen käyttö vahvaan sähköiseen tunnistautumiseen

Tunnistautumistiedoilla kuluttaja-asiakas voi tunnistautua myös muussa vahvaan sähköisestä tunnistamisesta käytävässä palvelussa siten kuin laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009) säädetään (jäljempänä ”vahva sähköinen tunnistus”).

Salasanaan perustuvaa tunnistautumista ei voi käyttää tunnistautumiseen muun palveluntarjoajan palvelussa eikä se ole laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009) tarkoitettu vahva sähköinen tunnistaminen.

Jos kuluttaja-asiakas käyttää tunnistautumistietoja vahvana sähköisenä tunnisteena muun palveluntarjoajan palvelussa, tunnistautumistietojen käytön oikeusvaikutuksiin ja kuluttaja-asiakkaan sekä pankin tarjoamaa erillistä tunnistuspalvelua käyttävän muun palveluntarjoajan välisiin vastuisiin sovelletaan kuluttaja-asiakkaan ja kyseisen palveluntarjoajan välistä sopimusta, jonka osapuoli pankki ei ole.

3.3.3 Yritysten tunnistautuminen muun palveluntarjoajan palveluun
Yritys- ja yhteisöasiakas voi tunnistautua pankin tarjoamaa erillistä tunnistuspalvelua käyttävän muun palveluntarjoajan palvelussa kohdan 3.1 ensimmäisessä kappaleessa kuvatuilla tunnistautumistiedoilla. Mainittu yritys- ja yhteisöasiakkaan tunnistautuminen ei ole laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009) tarkoitettu vahva sähköinen tunnistaminen. Palvelussa ei tunnisteta yritys- ja yhteisöasiakkaan tunnistautumistietoja käyttävän luonnollisen henkilön henkilöllisyyttä.

Yritys- ja yhteisöasiakas hyväksyy sen, että asiakkaan kohdan 3.1 ensimmäisessä kappaleessa kuvattuja tunnistautumistietoja käyttävä henkilö voi viitattuja tunnistautumistietoja käyttämällä tehdä sopimuksia ja muita asiakasta sitovia tahdonilmaisuja pankin tarjoamaa erillistä tunnistuspalvelua käyttävän palveluntarjoajan kanssa. Tunnistautumistietojen käytön oikeusvaikutuksiin ja yritys- ja yhteisöasiakkaan sekä pankin tarjoamaa erillistä tunnistuspalvelua käyttävän muun palveluntarjoajan välisiin vastuisiin sovelletaan yritys- ja yhteisöasiakkaan ja kyseisen palveluntarjoajan välistä sopimusta. Pankki ei ole tällaisen sopimuksen osapuolena.

3.3.4. Tunnistautuminen maksutoimeksianto- ja tilitietopalveluun
Asiakas voi käyttää tunnistautumistietojaan maksutoimeksiannon käynnistämiseksi maksupalveluntarjoajaksi rekisteröityneen maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan kautta tai käyttää niitä suostumuksen antamiseksi tietojen noutamista varten tilitietopalvelujen tarjoajaksi rekisteröityneen maksupalvelun tarjoajan kautta.

Salasanaan perustuvaa tunnistautumista ei voi käyttää maksutoimeksianto- ja tilitietopalveluihin.

4. Tunnistautumistietojen säilyttäminen ja vastuu niiden käyttämisestä

4.1. Yleistä tunnistautumistietojen säilyttämisestä ja asiakkaan vastuusta

Kuluttaja-asiakkaan tunnistautumistiedot ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa osittainkaan luovuttaa sivullisen tietoon tai haltuun. Kuluttaja-asiakas ei saa antaa valtuutusta tunnistautumistietojen käyttämiseen.

Yritys- tai yhteisöasiakkaan tunnistautumistiedot ovat asiakaskohtaiset, eikä niitä saa osittainkaan luovuttaa muille kuin niiden käyttöön oikeutetuille.

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistautumistiedot huolellisesti ja varmistamaan säännöllisesti, että tunnistautumistiedot ovat tallessa. Asiakkaan tulee huolehtia, etteivät tunnistautumistiedot joudu osittainkaan sivullisen tietoon tai haltuun. Asiakas sitoutuu säilyttämään käyttäjätunnuksesta, tunnusluvuista, tunnuslukulaitteesta, tunnuslukusovelluksesta, salasanasta, PIN-koodista tai muista pankin hyväksymistä tunnistautumisvälineistä koostuvat tunnistautumistiedot erillään toisistaan. Tunnistautumistietoja ei saa kopioida, tallentaa tai toisintaa muutoin kuin pankin järjestelmään tai pankin hyväksymällä tavalla.

Mikäli tunnistautumistiedot ovat kadonneet tai asiakkaalla on syytä epäillä, että ne ovat joutuneet tai saattaneet joutua osittainkaan sivullisen tietoon tai haltuun, asiakas on velvollinen välittömästi ilmoittamaan tästä pankille palvelujen asiattoman käytön estämiseksi. Asiakkaan käyttäessä useita tunnistautumistietoja asiakas on velvollinen ilmoitusta tehdessään

nimeämään ne tunnistautumistiedot, jotka ovat kadonneet taikka joutuneet tai saattaneet joutua osittainkaan sivullisen tietoon tai haltuun. Mikäli asiakas ei pysty nimeämään kyseessä olevia tunnistautumistietoja, pankilla on oikeus sulkea tai keskeyttää kaikkien asiakkaan käytössä olevien tunnistautumistietojen käyttö asiakkaan vastatessa mahdollista kustannuksista ja vahingoista. 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. Tieto pankin asiakaspalvelun aukioloajoista sekä sulkupalvelun yhteystiedot löytyvät pankin verkkosivuilta (nordea.fi).

4.2. Kuluttaja-asiakkaan vastuu tunnistautumistietojen käytöstä Verkkopankkipalvelussa

Mikäli tunnistautumistietoja on käytetty oikeudettomasti Verkkopankkipalvelussa, kuluttaja-asiakas vastaa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja tunnistautumistietojen avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

- 1) kuluttaja-asiakas on luovuttanut tunnistautumistietoja toiselle tai luovuttanut tunnistautumistiedoillaan avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
- 2) tunnistautumistietojen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu kuluttaja-asiakkaan huolimattomuudesta tai siitä, että kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt näiden ehtojen mukaiset velvollisuutensa; tai
- 3) kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa edellä kerrotulla tavalla pankille tai sulkupalveluun tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan. Kuluttaja-asiakas vastaa yllä kohdassa 1 tarkoitettussa tapauksessa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti ja kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa enintään 50 euroon saakka. Kuluttaja-asiakas vastaa vahingoista kuitenkin aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Pankki vastaa kuluttaja-asiakkaan tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä Verkkopankkipalvelussa edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun kuluttaja-asiakkaan vastuuperusteiden täyttymisestä huolimatta seuraavasti:

- 1) Pankki vastaa vahingosta siltä osin kuin tunnistautumistietoja on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.
- 2) Pankki vastaa vahingosta, jos pankki ei ole huolehtinut siitä, että kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Kuluttaja-asiakas vastaa kuitenkin edellä mainitun estämättä täysimääräisesti tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä Verkkopankkipalvelussa, jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

4.3. Kuluttaja-asiakkaan vastuu tunnistautumistietojen käytöstä vahvana sähköisenä tunnisteena

Mikäli tunnistautumistietoja on käytetty oikeudettomasti vahvana sähköisenä tunnisteena, kuluttaja-asiakas vastaa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja tunnistautumistietojen avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

- 1) kuluttaja-asiakas on luovuttanut tunnistautumistietoja toiselle tai luovuttanut tunnistautumistiedoillaan avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
- 2) tunnistautumistietojen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu kuluttaja-asiakkaan muusta kuin lievistä huolimattomuudesta; tai
- 3) kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa edellä kerrotulla tavalla pankille tai sulkupalveluun tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Kuluttaja-asiakas vastaa yllä tarkoitetuissa tapauksissa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti.

Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan vastaa tunnistautumistietojen oikeudettomasta käytöstä vahvana sähköisenä tunnisteenä edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta:

- 1) siltä osin kuin tunnistautumistietoja on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sen sulkupalveluun on ilmoitettu tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;
- 2) jos pankki ei ole huolehtinut siitä, että kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä; tai
- 3) jos pankin tarjoamaa tunnistuspalvelua käyttävä palveluntarjoaja ei ole tarkastanut pankin ylläpitämistä järjestelmistä tai rekistereistä tunnistautumistietoihin liittyvän käyttörajoituksen olemassaoloa tai tietoa tunnistautumistietojen käytön estämisestä tai sulkemisesta.

4.4. Yritys- ja yhteisöasiakkaan vastuuta koskevat erityisehdot

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kaikista tunnistautumistietoja käyttämällä tehdyistä toimista ja tehtyihin toimiin perustuvista vahingoista täysimääräisesti siihen saakka, kunnes pankki on saanut ilmoituksen tunnistautumistietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ja pankilla on ollut kohtuullinen aika estää palvelun käyttö. Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kuitenkin kaikista vahingoista myös siltä osin kuin tunnistautumistietoja on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnistautumistietojen 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 tunnistautumistietoja käyttävällä henkilöllä on Verkkopankkipalvelussa aina käyttöoikeus yrityksen tai yhteisön Verkkopankkipalveluun liitettuihin tileihin ja muihin Verkkopankkipalveluun sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen pankille ilmoitettu.

5. Palveluhinnat

Pankki veloittaa palvelujen (mukaan lukien tunnistautumistietojen) 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 ja pankin verkkosivuilla (nordea.fi). Palveluhinnasto voidaan julkaista myös Verkkopankkipalvelussa.

6. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas hankkii kustannuksellaan palvelujen käytön edellyttämät etäviestintävälineet ja muut laitteet, ohjelmat ja puhelin- tms. tietoliikenneyhteydet sekä muut tarvittavat palvelut ja vastaa niiden käyttö- ja ylläpitokustannuksista, turvallisuudesta ja toimivuudesta. Asiakkaan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan etäviestintävälineet, muut laitteet, ohjelmat ja palvelut ovat asianmukaisesti suojattu luvaton käyttöä vastaan ja ettei kenelläkään ole mahdollisuutta saada niistä tunnistautumistietoja haltuunsa tai tietoonsa.

Pankilla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli asiakkaan käyttämät etäviestintävälineet tai muut laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat palvelun turvallisuuden. Pankki ei takaa sitä, että pankin tarjoamia palveluja voidaan käyttää asiakkaan etäviestintävälineillä tai muilla 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, jolloin asiakas voi tarkastella käyttöoikeustilin tapahtumatietoja myös käyttöoikeuden myöntämistä edeltävältä ajalta.

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

Tilitietopalvelun kautta haettujen maksutilien tietojen antamiseen sovelletaan tiliehtoja.

8. Maksutoimeksiannot

Pankilla on oikeus määrätä maksutyypit, joita Verkkopankkipalvelua käyttämällä voidaan suorittaa. Pankki voi määrittellä Verkkopankkipalvelun kautta välitettävälle maksulle ylä- ja alarajan.

Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaan Verkkopankkipalvelun kautta antamalle maksutoimeksiannolle. Lisävahvistus on osa maksutoimeksiannosta ja maksutoimeksiannosta katsotaan annetuksi pankille vasta kun pankki on vastaanottanut asiakkaalta lisävahvistuksen ohjeistuksen mukaisesti. Pankki antaa lisävahvistuksesta tarkempia tietoja lisävahvistusta vaativan maksun yhteydessä sekä Verkkopankkipalvelua koskevilla ohjeilla.

Mikäli eräpäivämaksun lisävahvistus saapuu pankille vasta eräpäivän jälkeen, pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen välittömästi lisävahvistuksen saavuttua.

Toteutettaviin toimeksiantoihin, mukaan lukien maksutoimeksiannospalvelun kautta tehdyt toimeksiannot, sovelletaan Nordean maksujenvälitystä koskevia yleisiä ehtoja (Nordean euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleiset ehdot ja Nordean lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleiset ehdot).

Asiakas huolehtii siitä, että veloittavalla tilillä on maksuihin tarvittavat varat. Ellei tilillä ole maksun edellyttämää katetta, maksutoimeksiannosta on annettu puutteellisin tiedoin, maksun määrä ylittää tai alittaa välitettävälle maksulle annetun ylä- tai alarajan, pankille ei toimiteta pankin pyytämää lisävahvistusta ohjeistuksen mukaisen ajan sisällä tai maksu muutoin on soveltumaton Verkkopankkipalvelun kautta välitettäväksi, voi pankki jättää maksun välittämättä. Pankki ei vastaa asiakkaalle tästä syystä aiheutuvasta vahingosta. Pankki ilmoittaa asiakkaalle Verkkopankkipalvelussa, mikäli maksu jää edellä mainitun syyn takia välittämättä, ellei ilmoittamista ole laissa kielletty.

Asiakas saa tiedon toteutuneesta toimeksiannosta tilioitteella. Tilioitteet ja mahdolliset muut tositteet toimitetaan asiakkaalle tilillä koskevassa sopimuksessa tai muulla palvelukohtaisesti sovittulla tavalla.

9. E-laskun vastaanottopalvelu

E-laskun vastaanottopalvelu on kuluttaja-asiakkaille tarkoitettu palvelu, jossa pankki asettaa lähettäjän toimittaman, asiakkaalle osoitetun laskun tai muun sanoman Verkkopankkipalveluun asiakkaan saataville. Palvelu on Finanssiala ry:n Finvoice-välityspalvelua koskevan kuvauksen mukainen.

E-laskun vastaanottopalveluun voidaan erikseen liittää lisäpalveluita, kuten e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelu tai e-laskun automaattinen maksaminen.

Pankki antaa asiakkaalle e-laskujen vastaanotto-osoitteen, joka ilmoitetaan Verkkopankkipalvelussa. Asiakas ja lähettäjä sopivat e-laskujen vastaanottamisesta keskenään.

Asiakas ilmoittaa lähettäjälle laskutusta varten e-laskujen vastaanotto-osoitteensa e-laskupalvelun kautta tai muulla tavalla. Lähettäjä voi varata käsittelyajan e-laskupalvelun käyttöön ottamiseksi ja vastaanotto-osoitteen muutosten toteuttamiselle.

Pankki välittää e-laskun asiakkaalle lähettäjän antamien tietojen perusteella. Lähettäjä ei saa lähettää e-laskuja asiakkaalle, joka ei ole ilmoittanut ottavansa niitä vastaan tai joka kieltää niitä lähettämästä. Pankki ei kuitenkaan vastaa lähettäjän toiminnasta eikä ole velvollinen valvomaan, noudattaako lähettäjä asiakkaan kanssa tekemiään sopimuksia. Pankilla on oikeus välittää asiakkaan Verkkopankkipalveluun kaikki asiakkaalle osoitetut e-laskut tutkimatta sitä, onko asiakas sopinut lähettäjän kanssa siitä, että asiakkaalle saa lähettää e-laskuja. Pankki palauttaa e-laskun lähettäjälle, mikäli pankki ei tunnista vastaanottajaa lähettäjän antamien tietojen perusteella. Pankki käsittelee ja välittää asiakkaalleen lähettäjän toimittaman e-laskun tietosisällön muuttumattomana. Pankki ei tutki vastaanottamansa laskuaineiston sisältöä. Lähettäjä vastaa toimitetun e-laskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta.

Pankki vastaa siitä, että e-lasku on asiakkaan käsiteltävissä Verkkopankkipalvelussa viimeistään pankkiin saapumista seuraavana pankkipäivänä. Pankki pitää e-laskun asiakkaan saatavilla Verkkopankkipalvelussa pankin ilmoittaman, kuitenkin vähintään kahdenkymmentä (20) kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu pankille. Säilytysajan jälkeen pankki ei ole velvollinen säilyttämään pankille toimitettua e-laskua tai toimittamaan e-laskua asiakkaalle muussa muodossa.

Asiakas hyväksyy e-laskun toimitetuksi itselleen, kun pankki on asettanut e-laskun asiakkaan Verkkopankkipalveluun. Lähettäjä tai pankki ei ole velvollinen toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua asiakkaalle muussa muodossa. Asiakas hyväksyy sen, että laskut voidaan toimittaa postitse paperitulosteena lähettäjän pankille ilmoittamaan osoitteeseen. Huomautuslaskut voidaan toimittaa paperitulosteena. E-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelussa pankki lähettää asiakkaalle tiedon saapuneesta e-laskusta asiakkaan Verkkopankkipalvelussa ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai tekstiviestinä asiakkaan Verkkopankkipalvelussa ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon. E-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelun mukaiset viestit on toimitettu asiakkaalle, kun pankki on välittänyt viestin tietoliikenne- tai teleoperaattorin välittämiseksi edelleen asiakkaan ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon tai sähköpostiosoitteeseen.

Asiakas vastaa e-laskun tarkastamisesta, maksamisesta ja arkistoinnista. E-laskua koskevat huomautukset asiakkaan tulee tehdä lähettäjälle. E-laskun maksaminen edellyttää, että asiakas tekee erikseen laskua koskevan maksutoimeksiannon pankille. Maksutoimeksianto annetaan joko jokaisen vastaanotetun laskun osalta erikseen tai pankille annetaan määrällinen tai toistaiseksi voimassa oleva e-laskun automaattisen maksamisen toimeksianto e-laskun maksamisesta laskun eräpäivänä. Pankki voi asettaa rajoituksia annetun toimeksiannon rahamäärälle tai edellyttää lisävahvistusta. E-laskuihin perustuvat maksut välitetään tilisiirtoina ja pankki soveltaa maksujen välittämiseen kulloinkin voimassa olevia Nordean maksujenvälitystä koskevia yleisiä ehtoja. Pankki ei ole ilman maksutoimeksiantoa velvollinen huolehtimaan e-laskun maksamisesta. Mikäli e-laskun eräpäivä ei ole pankkipäivä, pankki toteuttaa maksutoimeksiannon eräpäivää seuraavana pankkipäivänä. Sen lisäksi mitä muissa ehtoissa on todettu, e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelussa asiakkaan katsotaan antaneen e-laskua koskevan maksutoimeksiannon pankille, kun pankki on vastaanottanut yksittäistä e-laskua koskevan pankin ohjeistuksen mukaisen tekstiviestin asiakkaan ilmoittamasta matkapuhelinnumerosta vastauksena pankin vahvistuspyyntöön.

Asiakas antaa e-laskun automaattista maksamista koskevan maksutoimeksiannon laskuttaja- ja laskutusaihekohtaisesti, ellei Verkkopankki-

palvelussa muuta todeta. E-laskun automaattisen maksamisen määrällisessä tai toistaiseksi voimassa olevassa maksutoimeksiannossa asiakas voi määrittellä kyseisen laskuttaja- ja laskutusaihekohtaisesti veloitetun e-laskun enimmäissumman. Pankki voi myös tarjota asiakkaan määriteltäväksi muita ehtoja e-laskun automaattisen maksamisen maksutoimeksiannolle. Tiedot annetuista ehtoista eivät välity laskuttajalle. Mikäli lähettäjältä saapuva e-lasku poikkeaa asiakkaan e-laskun automaattisen maksamisen maksutoimeksiannossa antamista ehtoista tai tilillä ei ole katetta veloitushetkenä, pankki ei toteuta e-laskua koskevaa maksutoimeksiantoa, vaan asiakkaan pitää vahvistaa e-lasku erikseen. E-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelun mukaista ilmoitusviestiä ei lähetetä niistä e-laskuista, jotka voidaan veloittaa ilman erillistä yksittäistä maksutoimeksiantoa.

Pankki ilmoittaa asiakkaalle Verkkopankkipalvelussa tai e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelun mukaisena tekstiviestinä, mikäli e-laskua koskevaa maksutoimeksiantoa ei voida toteuttaa asiakkaan tililtä katteen puuttumisen, e-laskun automaattisen maksamisen maksutoimeksiannossa annettujen ehtojen, tai muun syyn vuoksi, ellei ilmoittamista ole laissa kielletty. Asiakkaan ottaessa käyttöön e-laskun automaattisen maksamisen ja antaessaan e-laskun automaattisen maksamisen maksutoimeksiannon tiettyä laskuttajaa ja laskutusaihetta koskien, asiakas vastaa kyseistä laskuttajaa ja laskutusaihetta koskevien suoraveloitusten peruuttamisesta.

Asiakas hyväksyy, että pankilla on oikeus luovuttaa e-laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset pankkialaisuuden alaiset asiakkaan yksilöintitiedot lähettäjälle ja lähettäjän pankille tai alihankkijalle sekä ilmoittaa laskuttaja- ja laskutusaihekohtaisesti suoraveloitusta koskevan valtuutuksen peruuttamisesta. Mikäli asiakkaalla on käytössään e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset palvelu, asiakas hyväksyy sen, että pankki voi lähettää e-laskua koskevaa tietoa salaamattomana asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen tai matkapuhelinnumeroon. Pankki lähettää e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelun mukaisia viestejä ainoastaan asiakkaan Verkkopankkipalvelussa antamaan sähköpostiosoitteeseen ja/tai matkapuhelinnumeroon.

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

Pankki ei vastaa vahingosta, jotka aiheutuvat kolmannen osapuolen, kuten tietoliikenne- tai teleoperaattorin, lähettäjän tai muun laskutusaineiston käsittelyyn liittyvän tahon, toiminnasta. Pankki ei vastaa siitä, että osa lähettäjän lähettämästä e-laskuun sisältyvästä tiedosta saattaa jäädä käsittelemättä, jos lähettäjä toimittaa e-laskua koskevan aineiston pankille eri muodossa kuin pankki on ilmoittanut vastaanottavansa e-laskuja. Pankki ei vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei asiakas vahvista e-laskua, vahvistaa sen maksettavaksi myöhässä, muutetuina maksutiedoin, vahvistaa sen tarkastamatta tai e-lasku-hälytykset ja -vahvistukset -palvelun mukainen viesti ei saavu asiakkaalle tai pankille oikeanlaisena. Asiakkaan sopimat e-laskupalvelun lisäpalvelut eivät poista asiakkaan velvollisuutta seurata e-laskujen tilaa Verkkopankkipalvelussa.

Mikäli e-laskun välittäminen estyy pankista johtuvasta syystä, se on velvollinen korvaamaan vain lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut. Pankki tai lähettäjän pankki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten esim. saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettavasta vahingosta, jota pankki tai lähettäjän pankki ei voi kohtuudella ennakoita. Pankki ei vastaa kolmannelle aiheutuneesta vahingosta.

10. Arvopaperi- ja muut sijoituspalvelut

Mikäli asiakas on tehnyt pankin kanssa arvo-osuustiliä ja arvopapereiden säilytystä koskevan sopimuksen, hän voi liittää Verkkopankkipalveluunsa verkkopankin salkkupalvelun.

Tällöin asiakas voi tehdä palvelun piiriin kuuluvia arvopapereita ja arvo-osuuksia koskevia osto- ja myyntitoimeksiantoja sekä rahasto-osuuksia koskevia merkintä- ja lunastustoimeksiantoja. Tämän lisäksi on mahdollisuus saada tietoja arvo-osuustilillä säilytyksessä olevista arvo-osuuksista/ arvopapereista ja arvo-osuus-tileillä 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 määritellyltä tililtä. Ellei tilillä ole pankin arvopaperin osto- ja myyntitoimeksiantojen yleisissä ehtoissa, palvelukohtaisissa ehtoissa tai muutoin tapauskohtaisesti määrätynä 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 rahastoositteeseen tai rahaston sääntöihin, katsotaan ne hänelle annetuksi.

Pankilla on oikeus rajoittaa palvelun kautta harjoitettavaa kaupankäyntiä, 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 määrittellä Verkkopankkipalvelun kautta välitettävälle toimeksiannoille ylä- ja alarajan, jotka voivat olla myös asiakaskohtaisia.

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.

11. 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 ammatillaisen 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 yritys- tai yhteisöasiak-

kaan tililtä tiedontuottajan edellyttämä käyttömaksu, jonka määrä ilmenee hinnastosta.

12. 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 asiakkaalla voi olla mahdollisuus 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 sillä 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.

13. Vakuutuspalvelut

Verkkopankkipalvelussa asiakkaalla voi olla mahdollisuus tehdä palveluntarjoajan kanssa sen palvelussa tarjoamia vakuutuksia koskevia hakemuksia, vakuutussopimuksia sekä vakuutuksia koskevia muutospyyntöjä. Vakuutussopimuksen yksityiskohdat ratkaistaan ristiriitatilanteissa ensisijaisesti voimassaolevien vakuutusta koskevien ehtojen mukaan kohdasta 1 poiketen.

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.

14. Palvelujen käyttöajat

Verkkopankkipalvelu on asiakkaiden käytössä 24 tuntia vuorokaudessa seitsemänä päivänä viikossa pois lukien huollosta, päivityksistä, ylläpidosta, häiriöistä ja muista vastaavista syistä johtuvat katkokset. Pankki ei takaa, että palvelut ovat asiakkaan käytössä keskeytyksettä.

Pankki voi perustellusta syystä rajoittaa palvelun käyttöaikaa ilmoittamalla siitä asiakkaalleen palvelussa. Pankki pyrkii tekemään ilmoituksen hyvissä ajoin etukäteen. Pankilla ei kuitenkaan ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalleen etukäteen tilapäisistä keskeytyksistä Verkkopankkipalvelussa tai sen sisältämissä yksittäisissä palveluissa.

Palveluilla voi olla erityisiä käyttöaikoja, jotka ovat ensisijaisia. Erityisistä käyttöajoista ilmoitetaan Verkkopankkipalvelussa. Verkkopankkipalvelussa annettujen 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.

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

15. Asiakasposti

Verkkopankkipalvelun asiakasposti 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 voimassa olevien aukioloaikojen puitteissa. Asiakaspostin viestejä ei seurata tosiaikaisesti ja kiireellisissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa puhelimitse yhteys pankin asiakaspalveluun.

Pankki säilyttää asiakaspostiviestit Verkkopankkipalvelussa ilmoitetun ajan.

16. Tietojen todentaminen ja vastuu annetuista tiedoista

Toimeksiannon, sopimuksen, hakemuksen tai muun tahdonilmaisun 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. Toimeksiannot toteutetaan ja hakemukset käsitellään annettujen tietojen perusteella.

Maksutoimeksiantopalvelun, tilitietopalvelun tai muun palveluntarjoajan kautta pankille toimitetut toimeksiannot toteutetaan sen sisältöisinä kun pankki on ne vastaanottanut. Pankki tai muu asianomainen palveluntarjoaja ei ole velvollinen tarkastamaan tai täydentämään asiakkaan antamia tietoja.

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

17. Henkilö- ja asiakastietojen käyttö

Pankki käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja, kun se toimittaa tuotteita ja palveluja, joista osapuolet ovat sopineet. Lisäksi pankki käsittelee henkilötietoja muissa yhteyksissä, kuten silloin kun lakien ja muiden säännösten noudattaminen sitä edellyttää. Yksityiskohtaista tietoa henkilötietojen käsittelystä pankissa annetaan Nordean tietosuojaselosteessa, joka on saatavilla yhtiön verkkosivuilla. Tietosuojaselosteeseen voi saada myös ottamalla yhteyttä pankkiin. Tietosuojaseloste sisältää tietoa henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, joita ovat muun muassa oikeus saada pääsy tietoihin, oikeus tietojen oikaisemiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Yritys- ja yhteisöasiakkaan on toimitettava Nordean tietosuojaseloste henkilöille, joiden henkilötietoja se luovuttaa Nordealle.

Verkkopankkipalvelua käyttämällä asiakas antaa pankille nimenomaisen suostumuksen käsitellä tietoja, jotka ovat tarpeen palvelujen tarjoamiseksi.

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

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

18. Asiakkaan huomautukset

Pankin tarjoamaa palvelua tai pankille tehtyä toimeksiantoa koskevat huomautukset tai vaatimukset tulee tehdä pankille kirjallisesti tai Verkkopankkipalveluun sisältyvänä asiakaspostiviestinä viipymättä ja viimeistään 90 kalenteripäivän kuluessa tapahtumapäivästä, elleivät asiakas ja pankki ole palvelukohtaisesti sopineet huomautusajasta toisin tai ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

Jos asiakas käyttää pankkitunnusten avulla kolmannen palveluntarjoajan palveluja, tulee niitä koskevat huomautukset osoittaa palveluntarjoajalle. Maksutoimeksiantopalvelujen osalta huomautusten tekemistä koskeva menettely on sovittu maksujenvälityksen yleisissä ehdossa.

19. Peruuttamisoikeus

Kuluttaja-asiakkaan Verkkopankkipalvelussa tekemiin sopimuksiin voi liittyä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeudesta kerrotaan tuotekohtaisissa tiedoissa tai tuotteen ehdossa. Ellei tuotekohtaisissa tiedoissa tai ehdossa ole mainittu peruuttamisoikeudesta ja/tai sen käyttämisestä muuta, noudatetaan seuraavia ehtoja.

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruuttaa Verkkopankkipalvelussa tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä sopimusosapuolena olevalle pankille tai muulle palveluntarjoajalle 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä Verkkopankkipalvelun asiakaspostilla, kirjeitse tai pankin konttorissa. Peruuttamisilmoituksen on oltava yksilöity ja sen tulee sisältää ainakin seuraavat tiedot: asiakkaan nimi, henkilötunnus, tieto peruutettavasta sopimuksesta ja asiakkaan alikirjoitus. Kuluttaja-asiakkaan peruuttaessa sopimuksen pankilla tai muulla palveluntarjoajalla on oikeus periä korvaus suoritetusta 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 kuluttaja-asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

20. Tekijänoikeus ja tavaramerkit

Verkkopankkipalveluun ja pankin tarjoamiin ohjelmistoihin, ohjelmiin ja sovelluksiin liittyvät tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat pankille, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet tekijänoikeuksiin, tavaramerkkeihin ja muihin immateriaalioikeuksiin on pidätetty.

Verkkopankkipalvelua käyttävä asiakas sitoutuu siihen, ettei hän ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinnalla tai edelleen jakele palvelujen sisältämää informaatiota tai pankin tarjoamia palveluja tai sovelluksia sähköisesti tai muita viestintäkanavia käyttäen. Asiakkaalla on oikeus valmistaa pankin tarjoamasta sovelluksesta varmuuskopio. Sovellusta ei saa käyttää muuhun kuin sen alkuperäiseen tarkoitukseen.

21. Pankin oikeus keskeyttää tunnistautumistietojen tai palvelun käyttäminen

21.1. Pankin oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö

Pankilla on oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö tai jättää pankille annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä

- 1) turvallisuussyistä;
- 2) jos tunnistautumistiedot sisältävät ilmeisen virheellisyys;
- 3) jos on syytä epäillä, että tunnistautumistietoja käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti;
- 4) jos asiakas käyttää tunnistautumistietoja olennaisesti näiden ehtojen vastaisella tavalla;
- 5) jos asiakas on kuollut tai
- 6) laista tai muusta viranomais määräyksestä johtuvasta syystä.

Pankilla on lisäksi oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö Verkkopankkipalvelussa, jos tunnistautumistiedot oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että tilinomistaja ei kykene täyttämään maksuvelvoitettaan, on huomattavasti kohonnut, tai Verkkopankkipalvelun käyttäminen ilman asiakkaan toimittamia asiakasta tai tämän asiointia koskevia pankin kulloinkin määrittelemiä lisätietoja on pankin käsityksen mukaan vastoin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä ja selvittämistä koskevaa lainsäädäntöä tai viranomaisohjeita. Edellä mainitussa tilanteessa tunnistautumistietoja voidaan kuitenkin käyttää vahvana sähköisenä tunnistena.

Pankki ilmoittaa tunnistautumistietojen käytön estämisestä ja pankille annetun toimeksiannon tai hakemuksen täyttämättä tai käsittelemättä jättämisestä sekä tähän johtaneista syistä asiakkaalle kirjallisesti tai Verkkopankkipalveluun sisältyvänä viestinä etukäteen tai välittömästi tunnistautumistietojen käytön estämisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Ilmoitusta ei tehdä, jos ilmoituksen tekeminen vaarantaisi maksupalvelujen luotettavuuden tai turvallisuuden tai jos sen tekeminen on laissa kielletty.

Kun tunnistautumistietojen käytön estämiselle ei enää ole perustetta, pankki palauttaa asiakkaan pyynnöstä mahdollisuuden käyttää tunnistautumistietoja. Pankki palauttaa tällöin olemassa olevien tunnistautumistietojen käyttömahdollisuuden, toimittaa asiakkaalle uudet tunnistautumistiedot tai niiden osan, tai asiakas ja pankki tekevät uuden sopimuksen Verkkopankkipalvelusta.

21.2. Pankin oikeus estää palveluiden käyttäminen

Pankilla on oikeus välittömästi keskeyttää Verkkopankkipalvelussa olevien palveluiden käyttäminen kokonaan tai osittain taikka jättää pankille annettu toimeksianto täyttämättä tai hakemus käsittelemättä palvelun tietoturvan vaarantumisen tai tiedossa olevan teknisen häiriön vuoksi tai, mikäli asiakas käyttää palvelua sen tarkoituksen vastaisesti, ei noudata palveluja koskevia ehtoja, laista tai muusta viranomaismääräyksestä johtuvasta syystä, tai mikäli 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.

Lakiin perustuvasta syystä pankki voi estää maksutoimeksiantopalvelun tai tilitietopalvelun käytön.

22. Vahingonkorvaus ja pankin vastuunrajoitukset

Pankki on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin omasta virheestä tai laiminlyönnistä. Pankki korvaa tällöin ainoastaan aiheutuneen korkotappion, vahingon selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät ja kohtuulliset kustannukset sekä palauttaa perimänsä palvelumaksut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen laiminlyöntiin tai virheeseen.

Pankki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Välillisenä vahinkona pidetään pankin virheellisestä menettelystä tai siitä johtuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulon menetystä, saamatta jäänyttä tuottoa, muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vaikeasti ennakoitavaa vahinkoa.

Pankki vastaa kuitenkin huolimattomuudellaan aiheuttamastaan välillisestä vahingosta, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella näissä ehdoissa sovitujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneen virheen tai laiminlyönnin aiheuttamasta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta. Maksutoimeksiannolla tarkoitetaan asiakkaan tai maksunsaajan pankilleen antamaa määräystä toteuttaa maksutapahtuma. Pankki ei kuitenkaan vastaa mistään välillisistä vahingoista, jos asiakas on yritys- tai yhteisöasiakas.

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos asiakas laiminlyö tämän, asiakas vastaa itse vahingosta tältä osin. Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella asiakkaalle suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, palvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista. Maksutoimeksianto- ja tilitietopalvelujen osalta korvausvastuusta on sovittu palvelukohtaisissa ehdoissa.

Asiakkaalla ei ole oikeutta mihinkään korvaukseen yksinomaan tämän sopimuksen irtisanomisen johdosta taikka palvelun, sovelluksen tai tunnistautumistietojen käytön tai jakelun keskeyttämisen johdosta kohdissa 6, 14, tai 21 määritellyissä tilanteissa.

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 sähköön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys 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.

23. Pankin ja asiakkaan väliset ilmoitukset

Ellei toisin sovita, pankki toimittaa asiakkaalle Verkkopankkipalveluun liitettuihin palveluihin ja pankin tarjoamiin sovelluksiin liittyvät palveluviestit ja ilmoitukset ja ehtomuutokset Verkkopankkipalvelussa. Maksupalvelun turvallisuutta koskevat ilmoitukset pankki voi antaa myös verkkosivullaan.

Asiakas lähettää pankille näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti, Verkkopankkipalvelun asiakaspostiviestinä tai muulla erikseen sovitulla tavalla.

Ellei toisin sovita, postitse lähetetty ilmoitus katsotaan saapuneeksi vastaanottajalle viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämistä ja sähköinen ilmoitus päivänä, jolloin ilmoitus on lähetetty.

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

24. Pankin oikeus muuttaa sopimusehtoja ja palveluhintoja

Pankilla on oikeus muuttaa pankkitunnuksilla käytettäviä palveluja koskevaa sopimusta, näitä ehtoja, palveluja koskevia erityisiä sopimusehtoja sekä palveluhintoja ja muita mahdollisesti perittäviä palkkioita.

Pankki ilmoittaa kuluttaja-asiakkaalle ehtojen tai palveluhinnaston muutoksista Verkkopankkipalvelussa tai kirjallisesti. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksesta. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen ja sopimus jatkuu muutetuin ehdoin, jollei kuluttaja-asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai Verkkopankkipalvelun asiakaspostin kautta vastustavansa muutosta. Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättyvän heti tai ennen ilmoitettua muutoksen voimaantulopäivää. Sopimuksen päättyessä pankilla on oikeus välittömästi lopettaa Verkkopankkipalvelun tarjoaminen ja estää tunnistautumistietojen käyttö.

Pankki ilmoittaa yritys- ja yhteisöasiakkaille Verkkopankkipalvelussa tai kirjallisesti 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. Pankki ilmoittaa muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen ehdotettua voimaantulopäivää. Muun ehtojen muutoksen pankki ilmoittaa julkaisemalla sen pankin toimipaikassa tai pankin verkkosivuilla. Palvelumaksun tai palkkion muutoksesta pankki ilmoittaa julkaisemalla sen hinnastossaan. Tällaiset muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana ajankohtana.

Verkkopankkipalvelussa tarjottavien yksittäisten palveluiden ehtojen ja palveluhinnaston muutoksiin sovelletaan kyseisten palveluiden ehtoja.

Asiakas saa sopimuksen ehdot ja palvelua koskevat ennakkotiedot sopimussuhteen aikana kirjallisesti tai Verkkopankkipalvelusta.

25. Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo ja päätyminen

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

Palvelujen käyttöönottoa varten pankki varaa toimitusajan.

Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa sopimuksen heti päätyväksi 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 kuluttaja-asiakkaan sopimus päättymään kahden (2) kuukauden ja yritys- ja yhteisöasiakkaan sopimus kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomisesta ilmoitetaan asiakkaalle Verkkopankkipalveluun sisältyvänä viestinä tai kirjallisesti.

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

Verkkopankkipalvelussa tarjottaviin yksittäisiin palveluihin liittyvät ehdot sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta on määritelty kyseisten palveluiden ehdoissa.

26. 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 jakautuu taikka luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

Asiakas ei saa siirtää kolmannelle osapuolelle sopimuksessa tarkoitettuja oikeuksiaan tai velvollisuuksiaan.

27. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikaisukeinot

Näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti pankkiin.

Kuluttaja-asiakas ja pienyritys voivat saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, fine.fi) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan käsiteltäväksi ja kuluttaja-asiakas kuluttajariitalautakunnan (KRIL, kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi. Asiakas voi ilmoittaa pankin menettelystä Finanssivalvonnalle (finanssivalvonta.fi).

28. Sovellettava laki ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Kuluttaja-asiakkaan ja pankin väliset sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa tai sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan kärjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä kuluttaja-asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Ellei kuluttaja-asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, käsitellään tätä sopimusta koskevat riitaisuudet Helsingin kärjäoikeudessa.

Yritys- ja yhteisöasiakkaan ja pankin väliset sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin kärjäoikeudessa.

29. Palveluntarjoaja ja valvova viranomainen

Nordea Bank Oyj
Satamaradankatu 5
00020 NORDEA
Y-tunnus: 2858394-9
Puhelin: +358 (0)200 3000 (pvm/mpm) (Nordea 24/7)
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
Puhelin: +49 69 1344 0
ecb.europa.eu

Lisäksi Nordea Bank Oyj:n toimintaa valvoo valtuuksiensa puiteissa:

Finanssivalvonta
Snellmaninkatu 6 / PL 103
00101 Helsinki
Puhelin: +358 (0)9 18351
Sähköposti: finanssivalvonta@finanssivalvonta.fi
finanssivalvonta.fi

Kuluttaja-asiakkaiden osalta valvontaviranomaisena toimii myös kuluttaja-asiamies:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
PL 5
00531 Helsinki
Puhelin: +358 (0)29 505 3000 (vaihe)
kkv.fi