

Voimassa 1.10.2025 alkaen

DIGITAALISTEN PALVELUIDEN EHDOT

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan asiointiin kaikissa Alisa Pankki Oyj:n digitaalisissa palveluissa.

Kaikki näiden ehtojen mukaiset palvelut on suunnattu ja tarkoitettu käytettäväksi Suomen markkinoilla.

Jos erikielisten versioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ratkaisevat.

2. Määritelmät

Asiakkaalla tarkoitetaan pankin asiakkaana olevaa kuluttajaa, elinkeinonharjoittajaa tai oikeushenkilöä, joka tekee pankin kanssa digitaalisia palveluita koskevan sopimuksen.

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan kaikkia pankin asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointikanavia, mukaan lukien, mutta ei rajoittuen: pankin verkkosivua, verkkopalvelua, pankin tarjoamia mobiilisovelluksia ja puhelinpalvelua.

Mobiilipankilla tarkoitetaan pankin mobiilisovelluksessa tarjottavaa digitaalista pankkipalvelua.

Pankilla tarkoitetaan Alisa Pankki Oyj:tä.

Tunnistetiedoilla tarkoitetaan pankin kulloinkin määrittelemiä todentamistekijöitä, kuten asiakkaan salasanaa, käyttäjätunnusta ja/tai muuta asiakaskohtaista tunnistetta, jotka pankki joko kokonaan tai osittain toimittaa asiakkaalle tämän valitsemiin palveluihin liittyen.

Verkkopalvelulla tarkoitetaan pankin verkkosivuillaan tarjoamaa digitaalista verkkopalvelua.

3. Digitaalisten palveluiden käyttöönotto

Digitaalisten palveluiden käyttöönottamisen edellytyksenä on, että asiakas on tehnyt pankin kanssa tiliä koskevan sopimuksen. Asiakas tekee pankin kanssa sopimuksen digitaalisista palveluista sitoutumalla noudattamaan näitä digitaalisten palveluiden ehtoja tilisopimuksen tekemisen yhteydessä.

Asiakas hyväksyy digitaalisten palveluiden ehdot ja sitoutuu noudattamaan niitä, kun asiakas avaa asiakkuuden Alisa Pankissa.

4. Palvelun sisältö

Pankilla on oikeus tehdä digitaalisten palveluiden palveluvalikoimaan, palveluiden toimintaan ja sisältöön muutoksia.

Eri palvelut voivat poiketa sisällöltään ja toiminnoiltaan toisistaan.

4.1 Hakemukset ja sopimukset

Digitaalisissa palveluissa asiakas voi muun muassa tehdä pankin kanssa tilisopimuksia ja luottihakemuksia.

Sopimus syntyy, kun pankki on hyväksynyt hakemuksen, jollei toisin ole ilmoitettu. Hakemuksen hyväksymisestä ilmoitetaan asiakkaalle sähköpostitse tai digitaalisissa palveluissa olevan viestikanavan kautta.

4.2 Maksutoimeksiannot

Asiakas voi antaa pankille maksutoimeksiantoja digitaalisissa palveluissa.

Pankki voi määritellä maksukohtaisen ylä- ja alarajan tai muita käyttörajoja kuten tili- tai asiakaskohtaisia käyttörajoja ja määritellä maksutyytit joihin käyttörajoja sovelletaan.

Pankki tarjoaa myös asiakkaalle mahdollisuuden asettaa käyttörajoja kaikille maksuille tai tietyille maksutyypeille.

Käyttöraja voi olla esimerkiksi maksu- tai vuorokausikohtainen. Asiakkaan asettaman käyttörajan muutos astuu voimaan viimeistään 24 tunnin kuluessa muutospyyntöstä. SEPA pikasiirtoja koskevan käyttörajan muutos astuu voimaan välittömästi.

Asiakas voi asettaa rajat verkko- ja /tai mobiilipankissa.

Maksut välitetään maksujenvälityksen yleisten ehtojen ja tilisopimusehtojen mukaisesti.

5. Tunnistetiedot ja vastuu niiden käyttämisestä

5.1 Pankin tuottamat tunnisteen

Pankki toimittaa asiakkaan valitsemiin palveluihin liittyvät sopimukset sekä tunnistetiedot asiakkaalle. Pankki voi uusia tunnistetiedot tai niiden osan toimittamalla asiakkaalle uudet tunnistetiedot.

Tunnistetiedot tai niiden osa voidaan lähettää asiakkaalle sähköisesti, ellei toisin ole sovittu. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa pankille, mikäli asiakkaan osoite, sähköpostiosoite tai matkapuhelinnumero muuttuu.

Mikäli asiakas, joka on yhteisö tai yritys, on ilmoittanut yhteyshenkilönsä pankille, pankki lähettää tunnistetiedot tai niiden osan yhteyshenkilölle sähköisesti, ellei toisin ole sovittu. Pankki voi halutessaan lähettää tunnistetiedot tai niiden osan myös postitse viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä tai muista luotettavista lähteistä saatuun asiakkaan tai yhteyshenkilön osoitteeseen.

Yhteisö- tai yritysasiakas vastaa siitä, että digitaalisten palveluiden edellyttämiä tunnistetietoja käyttää yhteisön tai yrityksen puolesta nimetty yhteyshenkilö. Pankilla on oikeus luottaa siihen, että tunnistetta käyttävällä henkilöllä on aina oikeus käyttää digitaalisia palveluita sekä niihin liitettyjä tilejä ja muita palveluita kaikilta osin, vaikka tästä ei olisi erikseen ilmoitettu pankille. Pankin pyynnöstä yhteyshenkilön henkilöllisyystodistuksen oikeaksi todistettu jäljennös tulee toimittaa pankkiin.

Yhteyshenkilön muutoksesta tulee ilmoittaa pankille kirjallisesti.

5.2 Tunnistetietojen ja digitaalisten palveluiden käyttäminen

Tunnistetietoja saa käyttää vain se digitaalisia palveluita koskevan sopimuksen tehnyt asiakas, jolle pankki on antanut tunnistetiedot.

Digitaalisten palveluiden käyttämiseksi asiakas tunnistautuu ilmoittamalla palveluun kirjautuessaan tunnistetiedot tai käyttämällä muuta vahvaa sähköistä tunnistautumista. Kirjaututtuaan palveluun, asiakas ei saa antaa avuttua palveluyhteyttä muun osapuolen käytettäväksi. Edellä sanottu ei rajoita asiakkaan oikeutta käyttää maksupalvelulain mukaisia toimiluvan saaneita maksutoimeksiantopalveluja tai rekisteröityjä tilitietopalveluja.

Kaikki toimeksiannot, sitoumukset ja muut tahdonilmaisut, jotka on tehty tunnistautuneena digitaalisissa palveluissa sitovat asiakasta tai sitä, jota asiakas edustaa.

5.3 Kuluttaja-asiakkaan vastuu tunnistetietojen oikeudettomasta käytöstä

Jos asiakas on kuluttaja, asiakas vastaa kaikista hänen tunnistetiedoillaan tehdyistä toimeksiannoista sekä niihin liittyvästä rahaliikenteestä.

Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistetietonsa huolellisesti ja varmistamaan säännöllisesti, että tunnistetiedot ovat tallessa. Asiakkaan tulee huolehtia, etteivät tunnistetiedot joudu sivullisen tietoon tai haltuun. Asiakas sitoutuu säilyttämään tunnistetietojen sisältämät käyttäjätunnuksen, salasanan, vahvistustunnukset sekä muista pankin hyväksymistä tunnistautumisvälineistä koostuvat tunnistetiedot erillään toisistaan.

Tunnistetietojen katoamisesta tai joutumisesta sivullisen tietoon tai haltuun tulee viipymättä ilmoittaa pankin asiakaspalveluun, jonka yhteystiedot ovat nähtävillä pankin verkkosivuilla.

Asiakas vastaa aiheutuneesta vahingosta, mikäli asiakas on säilyttänyt tunnistetietojaan huolimattomasti tai muutoin selkeästi menettelyllään myötävaikuttanut tietojen joutumiseen sivullisen haltuun ainakin seuraavissa tilanteissa:

- 1) Asiakas on luovuttanut tunnistetiedot sen käyttöön oikeudettomalle;
- 2) Tunnistetietojen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan huolimattomuudesta; tai
- 3) Asiakas on laiminlyönyt ilman aiheutonta viivytystä ilmoittaa pankille tunnistetietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Asiakas vastaa tunnistetietojen oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta lähtökohtaisesti täysimääräisesti. Kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa asiakas vastaa oikeudettomasta käytöstä kuitenkin enintään 50 euroon saakka, mikäli asiakas on käyttänyt tunnistetietoja maksuvälineenä. Asiakas vastaa vahingoista kuitenkin täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Asiakas ei vastaa mahdollisesta vahingosta sen jälkeen, kun pankki on saanut ilmoituksen tietojen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä, paitsi jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti. Lisäksi pankki vastaa mahdollisesta vahingosta, jos pankki ei ole huolehtinut siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnistetietojen katoamisesta tai

joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle käyttöoikeuksien poistamisesta tai muuttamisesta.

5.4 Muiden kuin kuluttaja-asiakkaan vastuu tunnistetietojen oikeudettomasta käytöstä

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kaikista tunnistetietoja käyttämällä tehdyistä toimista ja tehtyihin toimiin perustuvista vahingoista täysimääräisesti siihen saakka, kunnes pankki on saanut ilmoituksen tunnistetietojen 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 tunnistetietoja on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnistetietojen 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 tunnistetietoja käytettävällä henkilöllä on digitaalisessa palvelussa aina käyttöoikeus yhteisön tai yrityksen digitaaliseen palveluun liitettyihin tileihin ja muihin digitaalisiin palveluihin sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen pankille ilmoitettu.

Selvyyden vuoksi todetaan, että 5.3 ja 5.4 kohtien osalta asioita sääntelee maksupalvelulaki, jota pankki ja asiakas ovat velvollisia noudattamaan.

5.5 Pankin hyväksymät muut tunnisteet

Pankki voi hyväksyä asiakkaan myös muulla kuin pankin omilla tunnistetiedoilla tapahtuvan tunnistautumisen digitaalisissa palveluissa, mikäli tunnistautuminen on suoritettu käyttäen sellaisia tunnisteita, joilla asiakkaan tunnistaminen voidaan pankin näkemyksen mukaan suorittaa luotettavasti.

Pankki ilmoittaa digitaalisissa palveluissaan ne tunnisteet, joilla se tämän sopimusehtokohdan mukaisesti sallii digitaalisen palveluiden käytön. Pankki voi rajoittaa joidenkin palveluihin liittyvien sopimusten tekemistä ja palvelun käyttöä tässä kohdassa tarkoitetuilla tunnisteilla. Pankilla on oikeus periä kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukainen maksu siitä, että asiakas käyttää digitaalisia palveluita tässä kohdassa tarkoitetuilla tunnisteilla.

Asiakas vastaa muulta tunnistepalvelun palveluntarjoajalta hankkimien tunnisteiden voimassaolosta tai mahdollisesta tällaisten tunnisteiden käytön estämisestä tai lakkaamisesta aiheutuvasta digitaalisten palveluiden käytön estymisestä. Pankki ei vastaa digitaalisten palveluiden käytön saatavuudesta siltä osin kuin digitaalisten palveluiden käyttö rajoittuu tai estyy muun tunnistepalveluntarjoajan tuottaman palvelun häiriöistä.

Mitä edellä on kerrottu tunnistetietojen oikeudettomaan käyttöön liittyvästä vastuusta, koskee soveltuvin osin myös tässä kohdassa 5.5 tarkoitettuja tunnisteita. Kuitenkin tilanteissa, jossa pankin hyväksymät asiakkaan tunnisteet ovat kadonneet, asiakkaan tulee tehdä ilmoitus katoamisesta

sille taholle, joka on kyseiset tunnisteet asiakkaalle luovuttanut noudattaen kyseisiä tunnisteita koskevia sopimusehtoja. Pankilla on oikeus luottaa kyseisiä tunnisteita käyttäen tehtyihin toimenpiteisiin, kunnes tunnisteet luovuttanut taho on estänyt tunnisteiden käytön.

6. Palveluiden käyttöajat

Pankki ei takaa, että digitaaliset palvelut ovat asiakkaan käytössä keskeytyksettä. Pankki voi rajoittaa digitaalisten palveluiden käyttöaikaa ilmoittamalla siitä palvelussa. Pankki pyrkii tekemään ilmoituksen hyvissä ajoin etukäteen. Digitaalisilla palveluilla voi olla erityisiä käyttöaikoja, jotka ovat ensisijaisia. Erityisistä käyttöajoista ilmoitetaan digitaalisissa palveluissa.

Digitaalisissa palveluissa annetut toimeksiannot tulee tehdä niitä koskevien aikarajojen mukaisesti. Ellei muuta ole sovittu, pankin velvollisuus käsitellä toimeksianto alkaa aikaisintaan silloin kun se on vastaanotettu tai hyväksytty pankin tietojärjestelmään. Pankki varaa kohtuullisen käsittelyajan palveluiden toteuttamiseen. Pankki ei takaa sitä, että toimeksiannot käsitellään tosiaikaisina.

Digitaalisten palvelujen järjestelmien sisäänpääsy- ja vasteaika saattavat vaihdella palveluun kirjauduttaessa tai lähetettäessä tietoa internetin välityksellä. Pankki pyrkii parhaan kykynsä mukaan huolehtimaan digitaalisten palveluiden, mukaan lukien verkkopalvelun ja verkkosivujen, toimivuudesta, mutta ei vastaa mistään tiedonsiirto-ongelmista tai yhteysviiveistä, katkoista tai -esteistä eikä näistä mahdollisesti aiheutuvista vahingoista.

7. Palveluhinnat

Pankki veloittaa digitaalisten palveluiden käytöstä asiakkaan palveluun liitetystä tililtä kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset tai muutoin asiakkaalle ilmoitetut maksut ja palkkiot. Palveluhinnasto on nähtävissä pankin verkkosivuilla.

8. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Asiakas hankkii omalla kustannuksellaan digitaalisten palveluiden käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat sekä puhelin- ja tietoliikenneyhteydet ja vastaa niiden käyttö- ja ylläpitokustannuksista. Asiakas vastaa laitteidensa ja ohjelmien toiminnasta sekä asiakkaan ja pankin välisen tietoliikenneyhteyden ja tietoliikennepalveluiden toimivuudesta ja turvallisuudesta. Sekä asiakas että pankki vastaavat omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty. Asiakas vastaa itse käyttämiensä tietokoneiden ja muiden käyttämiensä laitteiden turvallisuudesta ja ohjelmistopäivitysten ajantasaisuudesta.

Pankki ei takaa, että se ylläpitää palvelujärjestelmiään siten, että pankin tarjoamaa palvelua voidaan käyttää asiakkaan laitteistolla, ohjelmistoilla tai tietoliikenneyhteyksillä. Pankki ei vastaa digitaalisissa palveluissaan julkaistavan aineiston sisällöstä, tietojen paikkansapitävyydestä tai niissä mahdollisesti ilmenevistä virheistä tai viivästyksistä. Pankki toimittaa tiedot edelleen asiakkaalleen siinä muodossa, kuin pankki on ne saanut, vaikka ne saattaisivat sisältää puutteita tai virheitä. Vastuu sähköisesti annettujen toimeksiantojen ja tiedoksiantojen saapumisesta pankille on ainoastaan asiakkaalla.

Pankki ei vastaa yleisessä tietoverkossa tai asiakkaan omistamassa, hallitsemassa tai sopimuksen nojalla käyttämässä tietoverkossa tiedon häviämisen tai muuttumisen asiakkaalle aiheuttamasta vahingosta.

9. Pankille annettavat tiedot ja asiakkaan vastuu annetuista tiedoista

Asiakkaan on ilmoitettava pankille mm. nimensä, henkilötunnuksensa tai Y-tunnuksensa, postiosoitteensa, puhelinnumerosa ja kotipaikkatietonsa, ja pankin sitä edellyttäessä annettava nimikirjoitusnäytteensä. Asiakkaan tulee ilmoittaa edellä mainittujen tietojen muutoksista. Pankilla on myös oikeus hankkia tiedot Digi- ja väestötietovirastolta.

Jos edellä mainitut tiedot on annettu pankille jo muussa yhteydessä, pankki voi käyttää asiakasrekisteriinsä kirjattuja tietoja.

Toimeksiannon, sopimuksen, hakemuksen tai muun tahdonilmaisun teko aika ja sisältö sekä palveluun liittyvä muu asiointi todennetaan pankin ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja/tai tallenteista.

Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja kaikesta mahdollisesta vahingosta, joka voi aiheutua siitä, että asiakas on antanut pankille tai muulle asianomaiselle palveluntarjoajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja, ellei muualla näissä ehdoissa tai laissa toisin todeta. 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 ei ole velvollinen tarkastamaan tai täydentämään annettuja tietoja.

10. Asiakas- ja asiointitiedot

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

Pankilla on oikeus tallentaa toimintaansa liittyvät asiakkaan kanssa käytävät keskustelut ja käyttää puhelu- ja videotallenteita toimeksiannon todentamiseen, palveluiden kehittämiseen, riskienhallintaan sekä todisteina mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa. Tietoja ja tallenteita säilytetään kulloinkin voimassa olevien pankin tietosuojaselosteessa määriteltyjen säilytysaikojen mukaisesti.

11. Henkilötietojen käsittely

Pankki käsittelee asiakkaan henkilötietoja huolellisesti ja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja pankin tietosuojaselosteen mukaisesti. Henkilötietojenkäsittely on kuvattu tarkemmin pankin verkkosivuilta saatavassa tietosuojaselosteessa. Asiakkaan on suositeltavaa tutustua tietosuojaselosteeseen.

Asiakas antaa nimenomaisen suostumuksensa siihen, että pankilla on oikeus käsitellä asiakkaan henkilötietoja, jotka ovat tarpeellisia maksupalvelujen tarjoamiseksi.

12. Pankin ja asiakkaan välinen viestintä

Pankilla on oikeus tiedottaa sopimusehtojen ja palveluhinnaston muutoksista ja toimittaa asiakastiedotteet asettamalla ne asiakkaan saataville digitaalisessa palvelussa ja/tai lähettämällä ne asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Pankki voi vastaanottaa asiakkaan viestejä digitaalisissa palveluissa olevan viestikanavan tai sähköpostin kautta. Pankin asiakaspalvelu käsittelee viestit kohtuullisen ajan kuluessa viestin saapumisesta ja asiakaspalvelun kulloinkin voimassa olevien aukioloaikojen puitteissa. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa puhelimitse yhteys pankin asiakaspalveluun.

Digitaalisten palveluiden ja tunnistetietojen käytön turvallisuutta koskevat ilmoitukset pankki antaa verkkosivuillaan tai muussa pankin hyväksymässä digitaalisessa palvelussa, kuten verkkopalvelussa.

Avoimessa tietoverkossa lähetettyjen sähköpostiviestien luottamuksellisuutta ei voida taata. Henkilötietojen ja muiden luottamuksellisten tietojen lähettämistä sähköpostitse avoimessa tietoverkossa tulee välttää. Pankilla ei ole velvollisuutta toteuttaa avoimen tietoverkon kautta sähköpostitse tulleita toimeksiantoja tai muita palvelupyyntöjä. Pankki ei vastaa vahingoista, joita viestin lähettäjälle tai kolmannelle osapuolelle saattaa aiheutua siitä, että viesti on lähetetty avoimessa tietoverkossa.

12.1 Tiedoksisaantipäivä

Asiakkaan katsotaan saaneen tiedot tai ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä saataville asettamisen tai lähettämisen jälkeen. Pankin katsotaan saaneen sähköisen viestin viimeistään seuraavana pankkipäivänä ilmoituksen saapumisesta pankin tietojärjestelmään.

12.2 Asiointikieli

Pankki käyttää asiakkaan kanssa suomen kieltä. Jos asiakas haluaa käyttää muuta kieltä, se edellyttää pankin suostumusta, ja asiakas vastaa tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

13. Pankin oikeus estää tunnistetietojen tai palvelun käyttäminen

13.1 Pankin oikeus estää tunnistetietojen käyttö

Pankilla on oikeus estää tunnistetietojen käyttö tai rajoittaa niiden käyttöä, jos:

- 1) tunnistetietojen käytön turvallisuus on vaarantunut;
- 2) on syytä epäillä, että tunnistetietoja käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti;
- 3) tunnistetiedot oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on huomattavasti kohonnut; tai
- 4) asiakas joutuu kansainvälisten pakotteiden kohteeksi.

Tällaisia tunnistetietojen käytön estämiseen tai rajoittamiseen oikeuttavia tilanteita ovat esimerkiksi:

- tunnukset ovat joutuneet tai niiden epäillään joutuneen väärin käsiin,

- asiakas hakeutuu velkajärjestelyyn, yrityssaneeraukseen tai konkurssiin,
- asiakas kuolee, hänelle määrätään edunvalvoja, tai edunvalvoja vaihtuu.

Pankki ilmoittaa tunnistetietojen estämisestä tai rajoittamisesta asiakkaalle puhelimitse asiakkaan pankille ilmoittamaan puhelinnumeroon tai sähköisesti asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.

Asiakas voi pyytää tunnistetietojen käyttömahdollisuuden palauttamista ottamalla yhteyttä pankkiin.

Kun tunnistetietojen käytön estämiselle tai rajoittamiselle ei ole enää perustetta, pankki voi palauttaa käyttömahdollisuuden tai korvata tunnistetiedot uusilla tunnistetiedoilla.

13.2 Pankin oikeus keskeyttää digitaalisten palveluiden käyttö

Sen lisäksi mitä kohdassa 6 on todettu, pankilla on oikeus keskeyttää digitaalisten palveluiden käyttö tässä kohdassa määritellyissä tapauksissa.

Pankilla on oikeus keskeyttää tai rajoittaa digitaalisten palveluiden käyttöä huolto- ja korjaustoimenpiteitä varten. Pankki ei takaa, että palvelut ovat käytettävissä keskeytyksittä eikä vastaa katkosten aiheuttamista vahingoista.

Pankilla on oikeus keskeyttää tai rajoittaa palveluiden tarjoamista mm. seuraavissa tilanteissa:

- Asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet tai asiakkaan tapa käyttää näitä vaarantavat pankin arvion mukaan palvelun turvallisuuden tai toiminnan.
- Pankki suojelee asiakkaita ja käyttäjiä turvallisuus- tai tietoturvalta.

Edellä mainituilla perusteilla pankilla on oikeus estää digitaalisten palveluiden käyttö välittömästi tai edellyttää tunnistautumista tai tapahtumien vahvistamista määrättyllä tunnistusvälineellä. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle, jos digitaalisten palveluiden käyttö estyy tai yksittäinen toimeksianto jää toteuttamatta edellä mainitun syyn vuoksi.

14. Huomautukset

Jos asiakkaalla on huomautuksia tai vaatimuksia pankin palveluihin tai pankille annettuun toimeksiantoon liittyen, asiakkaan tulee viipymättä ottaa yhteyttä pankin asiakaspalveluun.

15. Pankin vastuunrajoitukset

Pankki on velvollinen korvaamaan asiakkaalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin omasta virheestä tai laiminlyönnistä. Pankki ei vastaa asiakkaalle aiheutuneesta välillisestä vahingosta, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

Pankki vastaa kuitenkin kuluttaja-asiakkaalle huolimattomuudesta aiheuttamistaan välillisistä vahingoista, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella näissä ehdoissa sovittujen velvoitteiden

vastaisesta menettelystä. Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista. Jos asiakas on yritys tai yhteisö, pankki ei vastaa mistään välillisistä vahingoista. Pankki ei kuitenkaan voi vedota edellä mainittuihin vastuunrajoituksiin, jos pankki on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

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

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien tuotteista, palveluista eikä muille palveluntarjoajille kuuluvista velvoitteista. Pankin verkkosivuilla olevat linkit muiden palveluntarjoajien sivulle on tarkoitettu lisäinformaatiota varten. Pankki ei vastaa kolmannen osapuolen tuottamista tai julkaisemasta materiaalista tai tiedoista, johon pankin verkkosivuilla on linkki.

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

16. Immateriaalioikeudet

Digitaalisten palveluiden omistusoikeus, tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat pankille, ellei toisin ole ilmoitettu.

Asiakas saa kuitenkin tallentaa ja tulostaa digitaalisten palveluiden sisältämää aineistoa ainoastaan asiakkaan ja perheenjäsentensä omaa käyttöä varten. Aineiston kopioiminen, levittäminen, muuttaminen, verkkosivujen linkittäminen ja kaikenlainen kaupallinen hyödyntäminen tai julkaiseminen ilman pankin tai muun oikeudenomistajan erikseen kirjallisesti antamaa lupaa on kielletty.

17. Peruuttamisoikeus

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

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus peruttaa etämyyneysissä tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä pankille 14 vuorokauden kuluessa sopimuksen tekemisestä. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä kirjallisesti tai verkkopalvelussa. Ilmoituksessa tulee henkilötietojen lisäksi yksilöidä peruutettava sopimus.

Kuluttaja-asiakkaan peruuttaessa sopimuksen pankilla on oikeus periä todelliset kulut ja palkkiot suoritetusta palvelusta kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

Peruutettuaan sopimuksen kuluttaja-asiakas on velvollinen

palauttamaan pankille sopimuksen perusteella pankilta saamansa suoritukset viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä, uhalla, että peruuttaminen muutoin raukeaa.

Peruuttamisoikeutta ei ole, kun etäviestintävälinettä käyttäen tapahtuva asiointi liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen tai jos sopimus täytetään kuluttaja-asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

18. Muutokset

Pankilla on oikeus tehdä palveluvalikoimaan, palveluiden toimintaan ja sisältöön muutoksia. Pankilla on niin ikään oikeus muuttaa verkkosivujensa sisältöä tai lopettaa sivujen julkaiseminen joko väliaikaisesti tai lopullisesti.

Palveluntarjoaja ilmoittaa kohdan 12 mukaisesti digitaalisia palveluita koskevan sopimuksen, näiden ehtojen tai palveluhinnaston muutoksesta.

Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen saataville asettamisesta tai lähettämisestä asiakkaalle, ja jos asiakas on yhtiö tai yritys, aikaisintaan yhden (1) kuukauden kuluttua ilmoituksen saataville asettamisesta tai lähettämisestä.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai sähköisesti pankille vastustavansa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päättymään heti. Jos asiakas vastustaa muutoksia, hänellä ja Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus näiden ehtojen kohdan 19 mukaan.

19. Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo ja päättyminen

Digitaalisia palveluja koskeva sopimus tulee voimaa, kun digitaalisten palveluiden ehdot hyväksytään ja asiakas sitoutuu niitä noudattamaan asiakkaaksi tulon yhteydessä. Sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakkuus Alisa Pankissa edellyttää voimassa olevia digitaalisten palvelujen ehtoja.

Palvelujen käyttöönottoa varten pankki varaa toimitusajan. Asiakas voi kirjallisesti irtisanoa sopimuksen heti päättäväksi ilman irtisanomisaikaa. Pankki varaa kohtuullisen ajan palvelun sulkemista varten. Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta, ja jos asiakas on yhtiö tai yritys, yhden (1) kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Pankilla on oikeus purkaa sopimus päättymään heti, mikäli asiakas on olennaisesti rikkonut sopimukseen perustuvia velvoitteitaan.

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.

Pankin tarjoamien yksittäisten palveluiden, kuten tilien, irtisanomiseen ja purkamiseen sovelletaan kyseisiin

palveluihin sovellettavia yleisiä ja erityisiä ehtoja ja sopimuskohtaisia ehtoja ja liitteitä,

20. Ylivoimainen este

Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Pankki ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä valtakunnallisissa päivälehdissä tai niihin verrattavassa sähköisessä viestimessä.

21. Sopimuksen siirtäminen

Pankilla on oikeus siirtää sopimus kokonaan tai osittain kaikkine oikeuksineen ja velvollisuuksineen kolmannelle asiakasta kuulematta. 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 ole oikeutettu siirtämään sopimuksen mukaisia oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan.

22. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Tätä sopimusta ja sen ehtoja koskevissa asioissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankkiin.

Jos näitä ehtoja koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, pienyrityksenä tai kuluttajana pidettävä asiakas voi saattaa näitä määräaikaistalletusten yleisiä ehtoja ja tilisopimusta koskevat erimielisyydet kuluttajariitalautakunnan (KRIL, www.kuluttajariita.fi) käsiteltäväksi.

Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

23. Valvontaviranomaiset

Pankin toimintaa valvovat Finanssivalvonta (www.finanssivalvonta.fi) ja kuluttaja-asioissa myös kuluttaja- asiamies (www.kkv.fi).

Finanssivalvonnan yhteystiedot:

Finanssivalvonta
Snellmaninkatu 6
PL 103
00101 Helsinki
Puhelin: 09 183 51 (vaihe)

Kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
PL 5
00531 Helsinki
Puhelin: 029 505 3000 (vaihe)

24. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Näihin ehtoihin sovelletaan Suomen lakia. Näistä ehdoista aiheutuvat osapuolten väliset riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Kuluttajana pidettävällä tilinomistajalla on kuitenkin oikeus nostaa kanne sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä tilinomistajalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei tilinomistajalla ole kotipaikkaa tai vakituista asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.