

## DIGITAALISTEN PALVELUIDEN EHDOT

### 1. Soveltamisala

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

Näiden ehtojen lisäksi sovelletaan kulloinkin voimassa olevia tuote- ja palvelukohtaisia sopimusehtoja, käyttöehtoja, tuote- ja palvelukuvauksia sekä ohjeita asiakkaan valitsemien palveluiden mukaisesti. Lisäksi sovelletaan palveluhinnastoa. Kuluttajien tilien ja niihin liittyvien maksupalveluiden osalta sovelletaan lisäksi maksupalveluiden ennakkotietoja.

Asiakkaan tulee tarkistaa tuote- ja palvelukohtaiset ehdot, kuvaukset ja ohjeet säännöllisesti, ja asiakas vastaa siitä, että hänellä on riittävät tiedot voimassa olevista tuotteista- ja palveluista sekä niitä koskevista ehdoista ja ohjeista.

Mikäli nämä ehdot ovat joltain osin ristiriidassa tuote- ja palvelukohtaisten ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti näitä ehtoja. Kuluttajien osalta ristiriitatilanteessa sovelletaan kuitenkin ensisijaisesti maksupalveluiden ennakkotietoja.

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 oleva kuluttajaa, elinkeinonharjoittajaa tai oikeushenkilöä, joka tekee pankin kanssa digitaalisia palveluita koskevan sopimuksen.

**Digitaalisilla palveluilla** tarkoitetaan kaikkia pankin asiakkaille tarkoitettuja sähköisiä asiointikanavia, kuten esimerkiksi pankin verkkosivua, verkkopalvelua, pankin hyväksymiä sovelluksia, puhelinpalvelua ja verkkoneuvottelujä.

**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.

**Pankilla** tarkoitetaan Alisa Pankki Oyj:tä.

**Verkkopalvelulla** tarkoitetaan pankin verkkosivuillaan tarjoamaa digitaalista verkkopalvelua.

### 3. Digitaalisten palveluiden käyttöönotto

Digitaalisten palveluiden käyttööntamisen 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.

Asiakkaan ollessa vajaavaltainen, voidaan digitaaliset palvelut ottaa käyttöön ainoastaan edunvalvojan suostumuksella.

### 4. Palvelun sisältö

Pankki määrittelee ja ilmoittaa digitaalisten palveluiden sisällön kunkin palvelun tuote- ja palvelukuvauksessa sekä ohjeissa. Pankilla on oikeus tehdä 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 sopimuksia ja hakemuksia, kuten tilisopimuksia.

Tällainen sopimus syntyy, kun pankki on hyväksynyt hakemuksen, jollei toisin ole ilmoitettu. Hakemuksen hyväksymisestä ilmoitetaan asiakkaalle erikseen sovittavalla tavalla.

### 4.2 Tilit ja tilitiedot

Pankki määrittelee tilit ja niihin liittyvät toiminnot ja palvelut, jotka voidaan liittää digitaalisiin palveluihin. Asiakas ja pankki sopivat liitettävistä tileistä sopimusta tehtäessä. Tilejä voidaan myöhemmin liittää tai poistaa digitaalisista palveluista.

Pankki voi antaa asiakkaalle digitaalisiin palveluihin liitettyjä tilejä koskevia tilitietoja digitaalisissa palveluissa.

### 4.3 Maksutoimeksiannot

Asiakas voi antaa pankille maksutoimeksiantoja digitaalisissa palveluissa. Pankki suorittaa digitaalisten palveluiden kautta annetut maksutoimeksiannot veloittamalla maksun määrän asiakkaan tililtä ja hyvittämällä sen asiakkaan ilmoittamalle tilille. Pankki voi määrittellä maksutoimeksiannoille ylä- ja alarajan.

Maksut välitetään maksujenvälityksen yleisten ehtojen mukaisesti.

### 5. Tunnistetiedot ja vastuu niiden käyttämisestä

#### 5.1 Pankin tuottamat tunnistet

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 yhteisöasiakkaiden 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 tunnisteita käyttävällä henkilöllä on aina oikeus käyttää digitaalisia palveluita sekä niihin liitettyjä tilejä ja muita palveluita kaikilta osin, vaikka tästä ei olisi erikseen ilmoitettu pankille. 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. 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.

Tunnistetietojen käyttäminen digitaalisissa palveluissa niissä edellytetyllä tavalla vastaa asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki toimeksiannot, sitoumukset ja muut tahdonilmaisut, jotka on tehty käyttäen asiakkaan tunnistetietoja sitovat asiakasta tai sitä, jota asiakas edustaa, sen jälkeen, kun tunnistetiedot on annettu pankille digitaalisen palvelun edellyttämällä tavalla.

### 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 tunnistautumismuotoista 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 käyttävällä henkilöllä on digitaalisissa palveluissa aina käyttöoikeus yhteisön tai yrityksen digitaaliseen palveluun liitettyihin tileihin ja muihin digitaalisiin palveluihin sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen pankille ilmoitettu.

### 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 tunnistaaminen voidaan pankin näkökulmasta suoritaa luotettavasti.

Pankki ilmoittaa digitaalisissa palveluissaan ne tunnisteet, joilla se tämän sopimusehtokohdan mukaisesti sallii digitaalisten 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 tunnisteepalvelun palveluntarjoajalta hankkimansa 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 tunnisteepalveluntarjoajan 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 kirjaututtaessa 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 liitettyä 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 ohjelmiansa 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 asiakkailleen 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, puhelinnumeron ja kotipaikkatietonsa, ja pankin sitä edellyttäessä annettava nimikirjoitusnäyteensä. 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 toimeksiantoista, 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 laissa määriteltyjen säilytysaikojen ja muiden säännösten mukaisesti.

## 11. Henkilötietojen käsittely

Pankki käsittelee asiakkaan henkilötietoja huolellisesti ja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Henkilötietojenkäsittely on kuvattu tarkemmin pankista tai 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 määrittelemissään tilanteissa asiakkaan viestejä digitaalisissa palveluissa olevan viestikanavan 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 palvelupyynnöitä. 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 voi 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 sulkemisesta asiakkaalle ensisijaisesti puhelimitse asiakkaan pankille ilmoittamaan puhelinnumeroon. Vaihtoehtoisesti pankki ilmoittaa sulkemisesta asiakkaalle kirjallisesti.

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

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 tietoliikennenyhteydet 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

Palvelua, hakemusta, sopimusta tai toimeksiantoja koskevat huomautukset tai vaatimukset pankille on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti verkkopalvelussa viipymättä ja viimeistään 60 kalenteripäivän kuluessa siitä, kun asiakas havaitsi tai hänen olisi pitänyt havaita huomautuksen tai vaatimuksen peruste.

## 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 aiheuttamista välillisistä vahingoista, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella näissä ehdoissa sovittujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisesta 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 ennakoita 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 etämynnissä 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

Palveluntarjoajalla 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 erikseen sovitulla tavalla sähköisesti pankille vastustavansa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päättyään heti. Jos asiakas vastustaa muutoksia, hänellä ja Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus näiden ehtojen kohdan 19 mukaan.

## 19. Sopimuksen voimaantulo, voimassaolo ja päättymisen

Digitaalisia palveluja koskeva sopimus tulee voimaan tilisopimuksen tekohetkellä ja on voimassa toistaiseksi, ellei toisin sovita.

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

Pankilla on oikeus purkaa sopimus päättyään 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.

## 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 kaikkein 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 määrääaikaistalletusten yleisiä ehtoja ja tilisopimusta koskevat erimielisyydet Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan taikka kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)).

## 23. Valvontaviranomaiset

Pankin toimintaa valvovat Finanssivalvonta ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)) ja kuluttaja-asioissa myös kuluttaja-asiamies ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)).

Finanssivalvonnan yhteystiedot:  
Finanssivalvonta  
Snellmaninkatu 6  
PL 103

00101 Helsinki  
Puhelin: 09 183 51 (vaihde)

Kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot:  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
PL 5  
00531 Helsinki  
Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)

#### **24. Sovellettava laki ja oikeuspaikka**

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

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