

Sähköisen asioinnin ehdot - verkkopankki ja puhelinpalvelu

1 (10)

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Pankin verkkopankin ja puhelinpalvelun (jatkossa online-palvelu) käyttöön, kun asiakas tai käyttäjä omasta aloitteestaan käyttää niitä tai kun Pankin puhelinpalvelu ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai käyttäjään.

Mikäli asiakas on kuluttaja-asiakas ja käyttää Maksupalvelulaissa (290/2010) määriteltyjä maksupalveluita, sovelletaan näiden ehtojen lisäksi maksupalvelutiedotetta.

Jos erikielisten ehtojen välillä on ristiriitoja, sovelletaan ensisijassa suomenkielisiä ehtoja.

2. Tunnisteet ja käyttöoikeudet

2.1 Sähköinen tunnistaminen ja sähköinen allekirjoitus

Online-palvelua voi käyttää Pankin hyväksymillä tunnisteilla, kuten pankkitunnuksilla. Tunniste on luonnollisen henkilön sähköisen tunnistamisen ja sähköisen allekirjoittamisen väline.

Kun asiakas tai käyttäjä ottaa yhteyttä Pankkiin, Pankki tunnistaa tunnisteella asiakkaan ja käyttäjän ja asiakas ja käyttäjä tunnistavat Pankin. Tunnisteen käyttö vastaa asiakkaan ja käyttäjän tunnistamista perinteisestä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta (sähköinen tunnistaminen).

Kun Pankin puhelinpalvelu ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai käyttäjään, he tunnistavat Pankin soittavasta numerosta ja Pankin tavasta toimia, joka on ilmoitettu Pankin Internet-sivulla kohdassa Soitto Sampo Pankista. Pankki tunnistaa asiakkaan ja käyttäjän yhteydenottoa edeltävillä ja puhelun aikana saaduilla tiedoilla. Tietojen käyttö vastaa asiakkaan ja käyttäjän tunnistamista perinteisestä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta.

Kun asiakas tai käyttäjä hyväksyy tai vahvistaa online-palvelussa tekemänsä palvelupyynnön pankkitunnuksillaan tai muilla Pankin hyväksymillä tunnisteilla, pankkitunnusten käyttö vastaa asiakkaan tai käyttäjän omakätistä allekirjoitusta (sähköinen allekirjoitus).

Asiakas tai käyttäjä ja kolmas osapuoli sopivat erikseen Pankin tunnistus- ja verkkomaksupalvelun käytön oikeusvaikutuksista kolmannen osapuolen kanssa.

2.2 Sähköinen edustaminen

Luonnollinen henkilö voi edustaa asiakasta käyttäjän roolissa online-palvelussa, kun hänen tunnisteeseen on liitetty käyttöoikeuksia edustettavan asiakkaan finanssipalveluihin. Käyttöoikeudet voivat olla erilaisia eri palvelukanavilla ja eri päätelaitteissa.

Käyttäjän oikeus edustaa asiakasta voi perustua valtuutukseen, lakiin tai viranomaisen määräykseen. Käyttöoikeutta annettaessa on Pankin pyynnöstä esitettävä Pankille asiakirjat, joihin edustusvalta perustuu.

Käyttäjä hoitaa asiakkaan asioita asiakkaan puolesta, nimissä ja vastuulla. Asiakas vastaa kaikista palvelupyynnöistä, jotka käyttäjä on tehnyt online-palvelussa käyttöoikeuksien voimassaoloaikana. Pankki ei vastaa asiakkaalle eikä käyttäjälle vahingoista, jotka johtuvat siitä, että käyttäjä on käyttänyt tai säilyttänyt tunnisteitaan huolimattomasti.

Pankki lakkauttaa käyttöoikeuden asiakkaan tai käyttäjän pyynnöstä. Pankki muuttaa käyttöoikeutta vain asiakkaan pyynnöstä. Asiakkaan tai käyttäjän on heti ilmoitettava Pankille, jos käyttöoikeus halutaan poistaa tai muuttaa. Käyttöoikeus lakkaa ja asiakkaan vastuu käyttäjän tekemistä tapahtumista päättyy, kun ilmoitus on tehty Pankille, Pankki on vastaanottanut ilmoituksen ja Pankilla on ollut kohtuullinen aika tehdä muutos. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle tai käyttäjälle käyttöoikeuksien poistamisesta tai muuttamisesta.

2.3 Tunnisteen säilyttäminen ja katoamisvastuu

Tunnisteet ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa luovuttaa toisten henkilöiden, sovellusten tai palveluiden käyttöön. Asiakas ja käyttäjä sitoutuvat säilyttämään Pankin hyväksymät tunnisteet niiden käyttöohjeiden mukaan huolellisesti ja siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Pankkitunnusten salaista salasanaa on aina säilytettävä erillään käyttäjätunnuksesta ja turvakortista, mieluiten vain muistissa. Kun asiakas tai käyttäjä saa uudet pankkitunnukset, Pankin antama salasana on heti vaihdettava.

Pankki vastaa hallussaan olevien tunnistetietojen huolellisesta säilyttämisestä siten, että ne eivät joudu sivullisen tietoon. Pankki ei koskaan pyydä pankkitunnusten tietoja sähköpostilla tai muutoin, kun pankki ottaa asiakkaaseen tai käyttäjään yhteyttä. Tunnistetietoja ei koskaan saa antaa sähköpostilla tai puhelimella niitä kysyvälle, ei edes Pankille.

Asiakkaan tai käyttäjän on heti ilmoitettava Pankille, jos hän tietää tai epäilee, että pankkitunnusten salainen salasana, turvakortti tai sen tietoja, pika-tunnistuksella varustettu puhelin tai muu vastaava tunnistetieto, jota voi käyttää väärin, on joutunut sivullisen tietoon tai haltuun.

Pankkitunnusten käytön voi estää Pankin sulkupalvelussa. Ilmoitus on tehtävä viipymättä ja sen voi tehdä

- joko henkilökohtaisesti pankin konttoriin konttorin aukioloaikoina,
- pankin asiakaspalveluun puhelinnumeroon 0200 2580 (pvm/mpm, suomenkielinen palvelu) tai 0200 2570 (pvm/mpm, ruotsinkielinen palvelu) niiden aukioloaikoina arkisin klo 9-18,
- puhelimitse ympäri vuorokauden pankin 24 h Korttipalvelun katoamis- ja sulkuilmoituksia vastaanottavaan puhelinnumeroon 0200 2585(pvm/mpm) tai ulkomailta soittaessa numeroon +358 200 2585 (pvm/mpm) tai
- pankin automaattisessa puhelinpalvelussa 0200 2581 (suomi) tai 0200 2571 (ruotsi).

Asiakkaan tai käyttäjän vastuu tunnisteen oikeudettomasta käytöstä lakkaa, kun Pankki on vastaanottanut katoamisilmoituksen. Katoamisilmoitukseksi katsotaan myös online-palvelussa tehty pankkitunnusten käytön esto.

Jos pankkitunnukset ovat tarkoitettujen yksinomaan yrityskäyttöön, yritysasiakkaalla on oikeus lakkauttaa pankkitunnukset, jos kyseinen yritys on lakkauttanut kaikki käyttäjälle antamansa käyttöoikeudet, pankkitunnuksiin ei liity muiden asiakkaiden antamia käyttöoikeuksia ja siten pankkitunnukset olisivat tarpeettomat.

Tunnisteilla tapahtuviin maksutapahtumien käyttöön liittyviin osapuolten välisiin velvollisuuksiin ja vastuihin kuluttajan asemassa oleville asiakkaille sovelletaan maksupalvelutiedotetta.

3. Palveluvalikoima

Online-palvelussa tarjotaan Pankin finanssipalveluita ja kolmannen osapuolen tuotteita ja palveluita. Eri palvelukanavilla, eri päätelaitteissa ja eri rooleissa käytettävissä oleva palveluvalikoima voi vaihdella.

Online-palvelussa asiakas tai käyttäjä saa luottamuksellisia tietoja käytössään olevista finanssipalveluista, voi käyttää finanssipalveluja ja voi sopia uusista finanssipalveluista siinä laajuudessa kuin se on mahdollista.

Online-palvelussa tehdyn palvelupyynnön ehdot koostuvat finanssipalvelukohtaisista sopimusehdoista ja näistä ehdoista. Finanssipalveluun sovelletaan ensisijaisesti sitä koskevia erityisiä ehtoja. Toissijaisesti siihen sovelletaan näitä ehtoja, jotka on tehty suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Jos ehtojen eri kieliversioiden välillä on ristiriitaa, noudatetaan ensi sijassa suomenkielisiä ehtoja.

4. Immateriaalioikeudet

Online-palvelun aineiston omistusoikeus, tekijänoikeus, tavaramerkki- ja kaikki muut immateriaali-

oikeudet kuuluvat Pankille, ellei toisin ole ilmoitettu. Aineiston tai sen osan lainaaminen, kopiointi, tallentaminen, muokkaaminen, muuntelu, siirtäminen, luovuttaminen, muu hyväksikäyttäminen tai hyödyntäminen edes osittain ilman Pankin ennalta antamaa kirjallista lupaa on ehdottomasti kielletty.

5. Asiakas- ja asiointitiedot

5.1. Tietojen ilmoittaminen

Osapuolet ovat velvollisia

- antamaan riittävät yksilöinti- ja yhteystietonsa, kuten nimensä, henkilö- tai muun yksilöinti-tunnuksensa, osoitteensa ja puhelinnumeron
- ilmoittamaan viipymättä uudet yksilöinti- ja yhteystiedot, jos ne muuttuvat.

Osapuolet vastaavat antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Pankki ilmoittaa yksilöinti- ja yhteystietonsa Pankin Internet-sivuilla. Pankin Tunnistusperiaatteet ovat löydettävissä osoitteessa www.sampopankki.fi/pankkitunnukset.

Asiakas ja käyttäjä ovat velvollisia heti ilmoittamaan Pankille asiakkaan, käyttäjän tai Pankin oikeuksiin tai velvollisuuksiin vaikuttavat tiedot, kuten tiedon asiakkaan tai käyttäjän

- tunnusteen tai henkilöllisyysasiakirjan katoamisesta tai joutumisesta sivullisen tietoon
- edunvalvontaan määräämisestä, edunvalvonnan lakkaamisesta tai kuolemasta.

5.2. Tietojen tallentaminen ja säilyttäminen

Pankilla on oikeus erikseen ilmoittamatta

- tallentaa ja arkistoida online-palvelun käytöstä syntyneet lokitiedot ja online-palvelussa tehdyt palvelupyynnöt
- nauhoittaa ja arkistoida puhelinpalvelussa asiakkaan ja käyttäjän kanssa käydyt keskustelut.

Online-palvelun käytöstä syntyneet asiointi- ja tapahtumatiedot ovat osa Pankin asiakasrekisteriä.

Tunnistamista koskevia tietoja säilytetään laissa säädetty aika. Muita tietoja säilytetään Pankin riskienhallinnan kannalta riittävä aika. Säädetyn tai Pankin päättämän määräajan jälkeen tiedot tuhotaan.

Verkkopankin käyttö edellyttää turvaratkaisun mukaisen varmenteen hyväksymistä. Kun asiakas tai käyttäjä hyväksyy varmenteen, hänen käyttämälleen tietokoneelle tallentuu Pankin oma Java-ohjelmisto.

Pankilla on oikeus kerätä Java-ohjelmistolla tai muulla tavalla

- tietoja asiakkaan tai käyttäjän käyttämästä tietokoneesta kuten sen käyttöjärjestelmä-, selain- ja java-versiotietoja
- verkkopankki-istunnon aikana tietoja pankin palveluiden käyttämisestä.

Lisätietoa Pankin käyttämisestä Java-appleteista ja niillä kerättävistä tiedoista on saatavissa Pankin Internet-sivuilla osoitteessa www.sampopankki.fi.

5.3. Tietojen käyttö

Pankilla on oikeus käyttää puhelutallenteita toimeksiantojen todentamisessa, asiakaspalvelun kehittämisessä ja riskienhallinnallisissa tarkoituksissa sekä todisteina mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa.

Muiden tallenteiden ja tietokantojen osalta Pankilla on oikeus käyttää asiakas- ja asiointitietoja kulloinkin voimassa olevan Pankin henkilörekisteriselosteen mukaisiin käyttötarkoituksiin.

Java-ohjelmistoilla tai muulla tavalla kerättyjä tietoja

- asiakkaan ja käyttäjän käyttämästä tietokoneesta käytetään suojaamaan asiakasta ja käyttäjää turvallisuus- ja tietoturvahyökkäyksiltä, väärinkäytösyrityksiltä sekä tietoturvaratkaisujen että liiketoiminnan kehittämiseen
- pankin palveluiden käyttämisestä käytetään tilastollisiin tarkoituksiin ja liiketoiminnan kehittämiseen.

Pankki voi luovuttaa asiakastietoja kolmannelle osapuolelle vain, jos asiakas tai käyttäjä, käyttö-oikeuksiansa puitteissa, on antanut siihen suostumuksen, ellei se ole suoraan lain nojalla sallittua ilman asiakkaan suostumusta tai Pankki on siihen lain tai viranomais määräyksen nojalla velvollinen.

5.4 Tiedustelut

Asiakas tai käyttäjä voi saada online-palvelun käytöstä tallennettuja tietoja tai kuunnella yksittäisen nauhoitetun puhelinkeskustelun tekemällä sitä koskevan tiedustelun Pankille. Pankki voi antaa tiedustelun mukaiset tiedot, jos

- asiakas tai käyttäjä on luotettavasti tunnistettu
- asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada salassapitosäännösten mukaista tietoa
- tiedot koskevat yksittäistä tapahtumaa ja
- pyyntö on perusteltu.

Pankki toimittaa tiedustelun mukaiset tiedot ja kopiot asiakirjoista maksutta, jos pyyntö koskee yhtä tapahtumaa ja pyyntö tehdään vain kerran vuodessa. Muussa tapauksessa Pankki veloittaa tiedoista palveluhinnaston mukaiset maksut ja palkkiot.

6. Vastuunjako

6.1. Tiedot finanssipalvelusta

Pankki vastaa siitä, että asiakas saa palvelupyynnön tehdessään tarpeelliset finanssipalvelua koskevat tiedot, kuten tiedon tuoteyhtiöstä, sopimusehdot ja hinnat sekä uusien sopimusten osalta etämyyntiin liittyvät lakisääteiset tiedot.

Finanssipalvelut ovat maksullisia, ellei toisin ole sovittu. Pankki veloittaa asiakkaalta hinnaston mukaiset maksut ja palkkiot. Ellei toisin ole sovittu, veloitukset tehdään asiakkaan tililtä, kun asiakkaalla on tili Pankissa.

6.2. Laitteet, ohjelmat, järjestelmät, liittymät ja niiden käyttö

Pankin Internet-sivuilla on ilmoitettu online-palvelun käytön edellyttämät tekniset vähimmäisvaatimukset. Asiakas ja käyttäjä vastaavat siitä, että heillä on online-palvelun käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja järjestelmät, kuten päätelaitteet, selaimet ja liittymät ml. tietoliikenneyhteydet. Pankki ei kuitenkaan takaa, että online-palvelua voi käyttää asiakkaan tai käyttäjän laitteilla, ohjelmilla, järjestelmillä tai liittymillä.

Osapuolet vastaavat laitteidensa, ohjelmiansa, järjestelmiensä ja liittymien hankkimisesta, käytöstä ja huollosta ja näihin liittyvistä kuluista ja kustannuksista. Osapuolet vastaavat siitä, että osapuolen käyttämistä laitteista, ohjelmista, järjestelmistä tai liittymistä ei aiheudu vahinkoa, häiriötä tai muuta haittaa osapuolille tai sivullisille.

6.3 Turvallisuus ja tietoturva

Pankin Internet-sivuilla on ilmoitettu tietoa asiointin turvallisuudesta. Tietoja kulloinkin vallitsevien tietoturvaohjeiden edellyttämistä tarpeellisista laite- ja ohjelmistovaatimuksista on ilmoitettu Viestintäviraston Internet-sivuilla.

Asiakas ja käyttäjä vastaavat

- siitä, että heillä on online-palvelun käytön edellyttämät sekä tietoturvan kannalta tarpeelliset ja riittävät laitteet ja ohjelmat
- ohjelmisto- ja tietoturvapäivityksistä ja näihin liittyvistä kuluista ja kustannuksista

Turvallisen asiointin varmistamiseksi Pankki suosittelee, että asiakas ja käyttäjä

- lukevat säännöllisesti Pankin ja Viestintäviraston Internet-sivujen turvallisuusohjeita
- pyrkivät kaikkiin kohtuullisin keinoin varmistamaan, että heidän käyttämänsä laitteet, ohjelmat, järjestelmät ja tarpeelliset tietoliikenneyhteydet ovat riittävät turvalliset sekä ne ja tarpeelliset tietoturvaohjelmat on päivitetty säännöllisesti.

6.4. Palvelupyynnöt

6.4.1 Online-palvelu

Asiakas tai käyttäjä voi tehdä online-palvelussa palvelupyynnöitä. Palvelupyyntö on lopullinen ja peruuttamaton, kun online-palvelussa on ilmoitettu palvelupyyntö vastaanotetuksi, ellei toisin ole sovittu.

Asiakas vastaa asiakkaan tunnisteella tai käyttäjän asiakkaan puolesta käyttäjän tunnisteella tehdyistä palvelupyynnöistä.

Online-palveluun sisäänkirjautuminen ja käyttö on sallittu ja tarkoitettu vain asiakkaana tai käyttäjänä olevien luonnollisten henkilöiden käyttöön. Ohjelmallinen (esim. script robots) tai ohjelmallisiin rajapintoihin joko asiakkaan itsensä kehittämään tai kolmannen osapuolen ohjelmistoon perustuva online-palvelun käyttö on kielletty, mikäli Pankki ei ole hyväksynyt palvelun käyttöä.

6.4.2 Viestijärjestelmä

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle verkkopankin viestijärjestelmään luottamuksellista tietoa ilman asiakkaan tai käyttäjän suostumusta. Viestijärjestelmässä asiakas ja käyttäjä voivat myös pankkitunnuksilla tai muilla Pankin hyväksymillä tunnisteilla vahvistaa hakemuksia ja sopimuksia.

6.4.3 Verkkopankin arkisto

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle verkkopankin arkistoon erilaisia henkilökohtaisia viestejä ja asiakirjoja sähköisessä muodossa, kun asiakas on ottanut käyttöön verkkopankin arkiston tai valtuuttanut käyttäjän vastaanottamaan asiakkaan viestejä ja asiakirjoja verkkopankin arkistoon.

Lisätietoa verkkopankin arkistosta ja lista verkkopankin arkistoon kulloinkin lähetettävistä viesteistä sekä asiakirjoista on saatavissa Pankin Internet-sivuilta osoitteessa www.sampopankki.fi. Pankilla on oikeus muuttaa edellä mainittua listaa tämän sopimuksen kohdassa 7.1 sovitulla tavalla.

Huolimatta verkkopankin arkiston käytöstä

- asiakas tai käyttäjä voi halutessaan tilata verkkopankin arkistoon lähetetyn viestin tai asiakirjan paperimuodossa, jolloin pankki veloittaa toimituksesta palveluhinnaston mukaisen maksun
- Pankilla on aina oikeus niin halutessaan lähettää viestit ja asiakirjat asiakkaalle ja käyttäjälle paperimuodossa postitse.

6.4.4 Tekstiviestit ja tavallinen sähköposti

- Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle
- tekstiviestillä muistutus puhelinpalveluiden kautta tehdystä vahvistamattomasta palvelupyynnöstä ilman asiakkaan tai käyttäjän suostumusta
 - luottamuksellista tietoa tekstiviestinä tai tavallisella sähköpostilla, jos siitä on ennalta sovittu.

6.5 Palvelun käytön rajoittaminen tai keskeyttäminen

6.5.1 Suunnitellut käyttökatkokset

- Pankilla on oikeus keskeyttää
- muu kuin tunnisteiden käyttöä edellyttävän puhelinpalvelun käyttö milloin tahansa
 - muu online-palvelu tai sen yksittäisen finanssi-palvelun käyttö, jos kyseessä on suunniteltu käyttökatkos, josta Pankki on ilmoittanut etukäteen online-palvelussa.

6.5.2 Turvallisuus- ja tietoturvaohjeet

Pankilla on oikeus turvallisuus- ja tietoturvaohjeiden avulla estää tunnisteiden käyttö, jos tunnistetta ei ole otettu käyttöön kohtuullisessa ajassa tai tunniste on ollut pitkään käyttämättä.

Pankilla on oikeus rajoittaa online-palvelun käyttöä tai keskeyttää se suojellakseen asiakkaita ja käyttäjiä turvallisuus- tai tietoturvalta. Pankki voi

- muuttaa online-palvelun käytön edellyttämiä laite-, ohjelma- ja välinevaatimuksia
- muuttaa kirjautumisen turvatasoa tai sulkea tunnisteet
- hidastaa online-palvelun kautta annettuja toimeksiantoja ja muita palvelupyynnöitä ja

- estää yksittäisen finanssipalvelun tai online-palvelun käyttöä.

Pankilla on oikeus estää asiakkaalta tai käyttäjältä yksittäisen finanssipalvelun tai online-palvelun käyttöä, jos asiakkaan tai käyttäjän käyttämät laitteet, ohjelmat, järjestelmät tai liittymät aiheuttavat vahinkoa, häiriötä tai muutoin vaarantavat Pankin, asiakkaiden tai käyttäjien turvallisuutta tai toimintaa.

6.6 Oma käyttäytyminen

Pankilla on oikeus estää asiakkaan tai käyttäjän tunnisteiden käyttöä, jos

- asiakas tai käyttäjä ei noudata online-palvelun tai finanssipalvelun ehtoja tai käyttöohjeita tai
- Pankilla on perusteltu syy epäillä, että online-palvelua tai finanssipalvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan, hyvän tavan vastaisesti tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa asiakkaalle, Pankille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle.

Jos asiakas tai käyttäjä yrittää tahallaan estää tai vaikeuttaa online-palvelun käyttöä ottamalla Pankkiin toistuvasti ilman perusteltua syytä yhteyttä tai aiheuttamalla muutoin vahinkoa, haittaa tai häiriötä Pankille, asiakkaille, käyttäjille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle, Pankilla on oikeus estää asiakkaan tai käyttäjän tunnisteiden käyttöä, lopettaa asiakkuussuhde ja saada täysimääräinen korvaus kaikesta aiheutuneesta välittömästä ja välillisestä vahingosta.

6.7 Palvelupyynnön toteuttaminen ja keskeyttäminen

Pankki vastaa siitä, että se toteuttaa tunnisteilla annetut palvelupyynnöt sovitussa ajassa. Pankilla ei ole velvollisuutta toteuttaa palvelupyynnöitä, joiden tekijää ei ole luotettavasti tunnistettu.

Pankki vastaa siitä, että Pankille saapuneen palvelupyynnön asiasisältö ei muutu Pankin kontrollipiirissä. Pankki ei vastaa kontrollipiirinsä ulkopuolella kuten

yleisessä tietoverkossa palvelupyynnön häviämisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista.

Pankki toteuttaa palvelupyynnöt asiakkaan tai käyttäjän antamilla tiedoilla. Asiakas vastaa palvelupyynnön tietojen oikeellisuudesta. Jos palvelupyynnön tiedot ovat virheelliset, puutteelliset tai palvelupyynnön on muusta kuin Pankista johtuvasta syystä soveluttamaton toteutettavaksi, Pankki ei ole velvollinen täydentämään palvelupyynnöitä ja Pankki voi keskeyttää tai jättää palvelupyynnön tekemättä.

Pankilla on oikeus jättää palvelupyynnön toteuttamatta, jos

- asiakas tai käyttäjä ei noudata online-palvelun tai finanssipalvelun ehtoja tai käyttöohjeita tai
- Pankilla on perusteltu syy epäillä, että online-palvelua tai finanssipalvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa asiakkaille, käyttäjille, Pankille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle.

Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa, jos palvelupyynnön edellä mainittujen syiden vuoksi keskeytyy tai jää toteutumatta.

6.8 Virhe ja vahinko

6.8.1 Huomautukset

Online-palvelua tai finanssipalvelua koskevat huomautukset on tehtävä Pankille viipymättä, viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun asiakas tai käyttäjä on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita huomautuksen peruste. Finanssipalvelua koskeva huomautus on tehtävä suoraan tuoteyhtiölle.

6.8.2 Verkkopankin käytettävyyttä

Pankki tiedottaa verkkopankin häiriöistä ja käyttökatkoksista Pankin Internet-sivuilla ja/tai verkkopankin kirjautumissivulla. Verkkopankin käyttökatkosten aikana on mahdollista käyttää korvaavia

palvelukanavia kuten puhelinpalvelua, automaatteja ja konttoreita niiden aukioloaikojen puitteissa

Verkkopankin käyttö edellyttää, että asiakkaan tai käyttäjän tietokone täyttää kohdan 6.2 mukaiset esimerkiksi selaimen tai Java-ohjelmistoon liittyvät vaatimukset. Pankki ei vastaa mahdollisista teknisistä ongelmista tai vahingoista, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan tai käyttäjän tietokone ei vastaa näitä vaatimuksia tai niistä aiheutuu teknisiä ongelmia.

Pankki vastaa asiakkaalle ja käyttäjälle välittömistä vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että

- verkkopankkiin ei pääse Pankista johtuvista syistä
- käyttökatkos johtuu Pankin kontrollipiirissä olevasta muusta kuin normaalista huolto- tms. toimenpiteestä, josta Pankki ei ole etukäteen ilmoittanut Pankin Internet-sivuilla ja/tai verkkopankin kirjautumissivulla
- asiakkaalla tai käyttäjällä ei ole korvaavia palvelukanavia kohtuudella käytettävissään ja
- asiakkaalle tai käyttäjälle aiheutuu todellisia matkaja palvelumaksukuluja korvaavan palvelutien käyttämisestä asiassa, joka ei olisi sietänyt viivytystä.

Muita vahinkoja Pankki ei ole velvollinen korvaamaan.

Pankilla on oikeus estää

- kaikilta asiakkailta tunnisteiden, yksittäisen päätelaitteen tai yksittäisen finanssipalvelun käyttö, jos siihen sovellettavan lain tai viranomais määräyksen tulkinta on muuttunut
- yksittäiseltä asiakkaalta tai käyttäjältä tunnisteiden tai finanssipalvelun käyttö, jos asiakas tai käyttäjä on muuttanut pois Suomesta tai asiakkaan kotipaikka on muualla kuin Suomessa ja jos muutoksesta saattaa aiheutua Pankille sen näkemyksen mukaan ennakoimattomia oikeudellisia riskejä tai vahingonkorvausvaatimuksia.

Pankki estää tunnisteiden käytön, kun asiakas tai käyttäjä, jolla on tunniste, kuolee ja Pankki saa tiedon kuolemasta. Pankki poistaa tunnisteeseen liitetyt

käyttöoikeudet, kun asiakas, jonka käyttöoikeuksista on kysymys, kuolee ja Pankki saa tiedon kuolemasta.

6.8.3 Välillinen vahinko

Pankki ei missään tapauksessa vastaa välillisestä vahingosta, kuten tulon tai ansion menetyksestä, korkotappiosta, saamatta jääneestä tuotosta, liiketoiminnan vähentymisestä tai keskeytymisestä, asiakkaan ja käyttäjän tai kolmannen osapuolen välisestä sopimuksesta tai sellaisen toteutumatta jäämisestä tai muista kolmannen osapuolen asiakkaalle esittämistä vaatimuksista.

6.8.4 Ylivoimainen este

Osapuolet eivät vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, johon osapuoli ei voi vaikuttaa ja joka kohtuuttomasti vaikeuttaa osapuolten toimintaa. Osapuolilla on oikeus keskeyttää tämän sopimuksen mukaiset tehtävät ylivoimaisen esteen keston ajaksi. Ylivoimainen este voi olla esim.

- sota, sodanuhka, kapina tai mellakka
- työtaistelutoimi kuten lakko, sulku, boikotti tai saarto, vaikkei se osapuolta koskisikaan
- osapuolten kontrollipiirin ulkopuolella oleva häiriö automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkönsaannissa, kuten sähkö-, kaapeli- tai tietoliikennekatkos tai
- luonnonmullistus, kulkutauti, suuronnettomuus tai muu vakavuudeltaan näihin rinnastettava osapuolista riippumaton ulkoinen uhka.

Osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Jos ylivoimainen este koskee Pankkia, Pankki voi ilmoittaa asiasta valtakunnallisissa päivälehdissä.

6.8.5 Asiakkaan ja kolmannen osapuolen välinen sopimus

Kolmannen osapuolen tuotteisiin ja palveluihin sovelletaan yksinomaan asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisen sopimuksen ehtoja. Pankki

- ei ota kantaa eikä vastaa kolmannen osapuolen antamista tiedoista, tarjoamista tuotteista ja palveluista eikä kolmannen osapuolen palveluiden turvallisuudesta
- ei ole osapuolena asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisessä sopimuksessa eikä vastaa siitä, siihen liittyvistä velvollisuuksista, virheistä tai viivästyksistä
- ei takaa kolmannen osapuolen maksukykyä tai tuotteiden ja palveluiden ominaisuuksia.

7. Muutokset

7.1 Palveluvalikoima

Pankilla on oikeus muuttaa online-palvelun ja finanssi-palveluiden maksuja, käyttöohjeita, palveluvalikoimaa, ulkoasua, sisältöä, saatavuutta sekä käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien vaatimuksia

- ilmoittamatta siitä asiakkaalle tai käyttäjälle etukäteen
- ottamalla muutos käyttöön ja
- tarvittaessa kertomalla muutoksesta Pankin Internet-sivuilla.

7.2 Sopimusehdot

Pankki ilmoittaa tämän sopimuksen ehtojen muutoksesta julkaisemalla muutetut ehdot verkkopankin kirjautumissivulla, jos muutos

- johtuu laista tai viranomaisen päätöksestä
- ei koske Maksupalvelulailla (290/2010) säädeltyjä asioita tai
- johtuu Pankin aloitteesta eikä muutos olennaisesti lisää asiakkaan tai käyttäjän tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai vähennä hänen oikeuksiaan.

Muutos tulee voimaan, kun se on julkaistu verkkopankin kirjautumissivulla.

Jos muutos

- ei johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä tai

- tehdään Pankin aloitteesta ja se lisää olennaisesti asiakkaan tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai heikentää olennaisesti hänen oikeuksiaan,

Pankki ilmoittaa tämän sopimuksen ehtojen muutoksesta asiakkaalle etukäteen online-palvelun välityksellä tai postitse. Muutos tulee voimaan ilmoituksen mukaisena ajankohtana, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoitusta koskevan viestin lähettämisestä asiakkaalle. Jos asiakas ei hyväksy muutosta, hän voi irtisanoa tämän sopimuksen. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen,

- kun hän on saanut tiedon muutoksesta ja muutoksen voimaantulon jälkeen jatkaa online-palvelun käyttöä tai
- muutosilmoituksen lähettämisestä on kulunut kaksi (2) kuukautta eikä asiakas ole tämän ajan kuluessa ilmoittanut Pankille, ettei hän hyväksy muutosta.

8. Sopimuksen voimassaolo ja päättymisen

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakas tai käyttäjä voi irtisanoa sopimuksen lakkaamaan heti ilmoittamalla siitä Pankille. Pankki voi irtisanoa sopimuksen lakkaamaan kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomista koskeva ilmoitus voidaan tehdä online-palvelussa, postitse tai konttorissa.

Pankki hoitaa loppuun ne palvelupyynnöt, jotka on tehty tämän sopimuksen voimassaoloaikana. Asiakas vastaa irtisanomisaikana kaikista tähän sopimukseen ja asiakkaan nimissä tehtyihin palvelupyyntöihin liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista. Asiakkaan tai käyttäjän oikeus käyttää online-palvelua lakkaa, kun irtisanomisaika on päättynyt.

Pankilla on oikeus purkaa tämä sopimus, jos online-palvelun tai finanssipalvelun käyttö on keskeytetty asiakkaan tai käyttäjän käyttäytymisen kuten väärinkäytöksen tai olennaisen sopimusrikkomuksen takia. Purkamista koskeva ilmoitus tehdään online-palvelun

välityksellä tai postitse. Sopimus lakkaa, kun purkuilmoitus on tehty.

9. Kohdema, sovellettava laki ja oikeuspaikka

Online-palvelu on tehty täyttämään Suomen kansallisten lakien ja suomalaisten viranomaismääräysten velvoitteet. Siksi

- online-palvelu on tarkoitettu yksinomaan Suomen markkinoille
- tähän sopimukseen, online-palvelun ja finanssi-palveluiden käyttöön sovelletaan aina Suomen lakia riippumatta siitä, mistä maasta sitä käytetään.

Jos sopimukseen liittyvää erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi neuvottelemalla, sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaan Pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, erimielisyydet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaan Pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

10. Asiakasneuvonta ja valvontaviranomaiset

Online-palveluun liittyvissä asioissa kannattaa ensin olla yhteydessä Pankkiin lähettämällä Pankille yhteydenottopyyntö viestijärjestelmässä, Internet-sivun lomakkeella tai soittamalla puhelinpalveluun 0200 2580 tai verkkopalveluiden asiakastukeen 0200 2589.

Lisäksi asiakas tai käyttäjä voi aina halutessaan olla yhteydessä

- Vakuutus- ja rahoitusneuvontatoimistoon, Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, puhelin (09) 6850 120 ma-pe 9-16.
- Finanssivalvontaan, PL 103, 00101 Helsinki, puh. 010 83 151.

- Tietosuojavaltuutetun toimistoon, Albertinkatu 25A, 3.krs, PL 315, 00181 Helsinki, puh. 010 366 6700.
- Kuluttajavirastoon ja kuluttaja-asiamieheen, Haapaniemenkatu 4 A, 7 krs, PL 5, 00531 Helsinki, puh. 010 19 4700.
- Viestintävirastoon, Itämerenkatu 3 A, PL 313, 00181 Helsinki, puh. (09) 69 661.

Tekijänoikeus Danske Bank A/S:llä. Kaikki oikeudet pidätetään.

Päivitetty viimeksi 06/2010.

Määritelmät

Aineisto = tuotenimi, tunnusmerkki, verkkotunnus, lähdekoodi, ulkoasu, teksti, kuva, ääni tai muu niihin liittyvä immateriaalinen sisältö

Asiakas = henkilöasiakas (luonnollinen henkilö) tai yritysasiakas (oikeushenkilö), jolla on Pankin tarjoamaa tuotetta tai palvelua koskevan sopimuksen nojalla asiakkuus Pankissa.

Finanssipalvelu = yksittäinen tuote tai palvelu, kuten tilisopimus tai kortin maksutapahtumatiedot.

Kolmas osapuoli = Pankin kanssa samaan konserniin kuuluvaton yritys tai yhteisö, kuten verkkokauppias ja viranomainen.

Kontrollipiiri = osapuolen omistuksessa, hallinnassa tai muuten vaikutusmahdollisuuksien piirissä ja vastuulla oleva tietojärjestelmä. Pankin kontrollipiirillä tarkoitetaan Pankin tietojärjestelmien uloimman palomuurin sisäpuolella olevaa laiteympäristöä

Käyttäjä = asiakasta edustava luonnollinen henkilö, joka hoitaa Pankissa asiakkaan asioita asiakkaan puolesta ja nimissä. Käyttäjiä ovat mm. edunvalvojat, jotka hoitavat alaikäisen tai edunvalvontaan määrätyn asioita, sekä oikeushenkilön nimeämät edustajat.

Luottamuksellinen tieto = asiakasta, käyttäjää, heidän käytössään olevaa finanssipalvelua ja sen käyttöä koskevat lakisäätöiden pankki-, rahasto-, sijoituspalvelu- ja vakuutuslainsäädännön alaiset tiedot

Maksutapahtuma = toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

Online-palvelu = verkkopankki ja puhelinpalvelu yhdessä

Osapuolet = asiakas ja/tai käyttäjä ja Pankki yhdessä

Palvelupyyntö = hakemus, sopimus, toimeksianto tai muun viesti

Pankki = Sampo Pankki, Danske Bank A/S, Suomen siviili- ja Danske Bank A/S:n kanssa samaan konserniin kuuluvat suomalaiset yhtiöt, jotka on ilmoitettu Pankin www-sivuilla.

Pankkitunnukset = tunniste, joka koostuu käyttäjätunnuksesta, henkilökohtaisesta salasanasta ja turvakortista

Puhelinpalvelu = henkilökohtainen, automaattinen ja verkkopankin asiakastuen puhelinpalvelu

Tuoteyhtiö = Pankki tai sen kanssa samaan konserniin kuuluva yhtiö, joka tuottaa finanssipalvelun ja vastaa siitä

Tunniste = pankkitunnukset tai muu Pankin hyväksymä tunniste, jolla asiakas tai käyttäjä tunnistetaan sähköisesti ja jolla voi tehdä sähköisen allekirjoituksen

Tunnistuspalvelu = palvelu, jossa asiakas tai käyttäjä voi tunnisteella tunnistautua sähköisesti ja tehdä sähköisiä allekirjoituksia asioidessaan kolmannen osapuolen kanssa

Verkkomaksupalvelu = palvelu, jossa asiakas tai käyttäjä voi tunnisteellaan maksaa asioidessaan kolmannen osapuolen verkkopalvelussa

Verkkopankki = internetin välityksellä käytettävä Pankin selainpohjainen sähköinen palvelu, joka edellyttää tunnisteen käyttöä.