

## MÄÄRITELMÄT

**Verkkopankki:** Aktia Pankki Oyj:n (jäljempänä "pankki") henkilöasiakkaalle tarjoama sähköinen palvelukokonaisuus, johon voi sisältyä mm. tili- ja lainaamisen palveluja, maksamisen palveluja, sijoituspalveluja, tietopalveluja ja viestipalveluja. Palvelukokonaisuuteen voi lisäksi sisältyä myös pankin kanssa samaan konserniin kuuluvan palveluntarjoajan tai muiden kolmansien osapuolten (Muu palveluntarjoaja) tarjoamia palveluja. Verkkopankkiin rinnastetaan Aktia Mobiilipankki tai muu edellä mainittuja palveluja sisältävä pankin tarjoama digitaalinen palvelu, ellei tätä koskevissa erityisehdoissa toisin ole säädetty.

**Verkkopankkitunnukset:** Verkkopankkitunnuksilla (jäljempänä myös "tunnukset") tarkoitetaan pankin tarjoamaa tietoturvalista teknistä menetelmää, jolla asiakas voi käyttää Verkkopankkia tai sen osaa. Asiakas ja pankki voivat sopia, että Verkkopankkitunnuksia voidaan käyttää myös Tunnistuspalveluissa. Verkkopankkitunnukset voivat sisältää esimerkiksi mobiilisovelluksen ja erilaisia verkkopankkitunnisteita, kuten käyttäjätunnuksen ja vaihtuvia kertaluonteisia avainlukuja.

**Lähipiiri:** Henkilö tai henkilöt, joiden tili, sijoitus- tai muu palvelu on liitetty asiakkaan Verkkopankkiin siten, että asiakkaalla on katselu- tai käyttöoikeus tiliin tai palveluihin. Asiakkaan katselu- tai käyttöoikeus tulee perustua erilliseen valtuutukseen tai lakiin, tuomioistuimen päätökseen taikka viranomaismääräykseen. Jos asiakkaan Verkkopankkiin liitetään lähipiiriin tilejä tai palveluja, on asiakkaalla tällöin mahdollisuus nähdä tietoja, kuten esimerkiksi tilitapahtumia, myös tilin tai palveluiden liittämisaikana edeltävältä ajalta.

**Muu palveluntarjoaja:** Kolmas osapuoli, joka tarjoaa palveluja Verkkopankin välityksellä tai muutoin maksamisen palveluja pankin kanssa tehdyn sopimuksen perusteella.

**Ulkopuolinen palveluntarjoaja:** Verkkopankin ulkopuolinen kolmas taho, jonka tarjoamissa palveluissa asiakas voi käyttää tunnuksillaan Tunnistuspalvelua.

**Tunnistuspalvelu:** Asiakkaan henkilöllisyyden todentaminen tunnusten perusteella vahvana sähköisenä tunnisteena Ulkopuolisen palveluntarjoajan tai Luottamusverkoston kuuluvan toimijan ylläpitämässä sähköisessä palvelussa, siten kuin siitä säädetään laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista. Tunnistuspalvelun käyttö edellyttää, että pankin ja asiakkaan välillä on voimassa oleva sopimus tunnusten käyttämisestä Tunnistuspalveluissa.

**Luottamusverkosto:** Luottamusverkostolla tarkoitetaan Liikenne- ja viestintävirasto Traficomien valvomia tunnistusvälineiden ja tunnistusvälityspalveluiden tarjoajia, joilla on lakiin vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista perustuva yhteistyövelvoite vahvan sähköisen tunnistamisen palveluiden tarjoamiseksi Suomessa.

**E-lasku:** Asiakkaalle osoitettu lasku, jonka laskuttaja toimittaa sähköisesti pankille, joka edelleen asettaa sen asiakkaan saataville asiakkaan Verkkopankkiin.

**E-laskuosoite:** asiakkaan yksilöivä osoite ja pankin BIC-tunnus.

**Pankin tarjoama muu suojattu sähköinen palvelu:** Pankin ylläpitämä palvelu verkkopankin ulkopuolella tai sen osana, jossa asiakkaan henkilöllisyys varmennetaan asiakkaan käyttämällä verkkopankkitunnuksilla. Tällaisia palveluita voivat olla esimerkiksi puhelinalpalvelu tai videoyhteys.

## 1. SOPIMUKSEN SOVELTAMISALA

Näissä ehdossa määritellään pankin ja henkilöasiakkaan oikeudet ja velvollisuudet asiakkaan käyttäessä Verkkopankkia tai Tunnistuspalvelua. Näitä ehtoja sovelletaan yksittäistä palvelua tai sovellusta koskevien ehtojen ja ohjeiden lisäksi. Jos palvelua tai sovellusta koskevat ehdot ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti näitä ehtoja, jollei toisin ole sovittu.

Asiakas sitoutuu noudattamaan näiden yleisten sopimusehtojen lisäksi palvelussa tai sovelluksen yhteydessä julkaistuja kulloinkin voimassa olevia käyttöehtoja sekä käyttö-, turvallisuus-, aikataulu- ja muita ohjeita. Asiakas hyväksyy käyttöehdot ja ohjeet itseään sitoviksi ryhtyessään käyttämään Verkkopankkia, Tunnistuspalvelua tai tunnuksia. Asiakas sitoutuu noudattamaan myös muiden palveluntarjoajien sopimusehtoja ja ohjeita käyttäessään muun palveluntarjoajan tarjoamia palveluja tai tehdessään Verkkopankin välityksellä sopimuksen muun palveluntarjoajan kanssa. Pankin tiedot ovat nähtävillä Verkkopankissa tai pankin kotisivuilla.

Maksujenvälityksessä noudatetaan euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sekä lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja silloinkin, kun ne ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa.

Verkkopankki ja tunnukset voidaan myöntää pankin asiakkaalle, joka on pankin kanssa sopinut muista pankin tarjoamista palveluista, joihin kuuluu vähintään yksi voimassa oleva maksupalvelutili. Tunnistuspalveluiden käyttö edellyttää lisäksi aina, että asiakkaalla on suomalainen henkilötunnus ja että asiakas asuu laillisesti ETA-alueeseen kuuluvassa valtiossa.

## 2. TUNNUSTEN KÄYTTÄMINEN JA SÄILYTTÄMINEN

Pankki antaa asiakkaalle henkilökohtaiset tunnukset, joiden avulla asiakas tunnistautuu palvelussa edellytetyllä tavalla. Tunnusten käyttäminen vastaa asiakkaan tunnistamista henkilöllisyyden osoittavasta asiakirjasta. Asiakas voi tunnistautua Verkkopankissa myös muun Luottamusverkoston kuuluvan toimijan kuin pankin antamalla varmenteella tai tunnisteella, jos pankki on hyväksynyt tällaisen varmenteen tai tunnisten käytön.

Verkkopankkiin liitetään asiakkaan pankissa oleva tili tai tilejä, elleivät asiakas ja pankki ole toisin sopineet. Sopimuksen tekohetken jälkeen Verkkopankkiin voi liittää tai siitä voidaan poistaa tilejä tai muuttaa liitettujen tilien ominaisuuksia tai palveluja.

Tunnusten käyttäminen pankin Verkkopankissa tai muussa pankin tarjoamassa palvelussa siinä edellytetyllä tavalla vastaa asiakkaan allekirjoitusta. Kaikki maksut, toimeksiannot, hakemukset, sopimukset sekä muut tahdonilmaisut ja viestit sitovat palvelussa tunnistettua asiakasta sen jälkeen, kun ne on lähetetty pankille palvelussa edellytetyllä tavalla.

Tunnukset tai niiden osa voidaan lähettää postitse asiakkaan pankille ilmoittamaan tai Väestörekisterikeskukselta saatuaan asiakkaan osoitteeseen, tekstiviestillä asiakkaan pankille ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon tai sähköpostiviestinä asiakkaan sähköpostiosoitteeseen, elleivät pankki tai pankkia edustava muu palveluntarjoaja ja asiakas nimenomaisesti toisin sovi. Asiakkaan on ilmoitettava pankille asiakkaan osoite, matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite sekä ilmoitettava välittömästi pankille, mikäli näissä tiedoissa tapahtuu muutos.

Asiakas ei saa luovuttaa tunnuksiaan osaksikaan toiselle henkilölle, ei edes samaan perheeseen kuuluvalla henkilöllä. Asiakas ei myöskään saa antaa tunnuksiaan tai niiden osaa Verkkopankin tai Tunnistuspalvelun ulkopuolisille sovelluksille, verkkosivustoille tai muille palveluille.

Edellä sanottu ei rajoita asiakkaan oikeutta käyttää maksutoimeksiantopalveluita, tilietopalveluita ja korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevan palveluntarjoajan palveluita kulloinkin sovellettavan lainsäädännön mukaisesti. Mikäli asiakkaalla on käytössään sovellettavan lainsäädännön edellyttämät tunnukset, asiakas voi käyttää tunnuksia maksutoimeksiannon käynnistämiseksi maksupalveluntarjoajaksi rekisteröityneen maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan kautta, käyttää niitä antaakseen suostumuksensa maksutilitietojen ja niihin liittyvien maksutapahtumien tietojen noutamiselle tilietopalvelujen tarjoajaksi rekisteröityneen maksupalveluntarjoajan kautta sekä korttipohjaisen maksutapahtuman toteuttamiseen tarvittavien varojen käytettävissä olon vahvistamiseksi. Pankki ei vastaa maksutoimeksiantopalveluntarjoajien, tilietopalveluntarjoajien, korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevan palveluntarjoajan eikä muiden palveluntarjoajien toiminnasta, palveluista tai tuotteista.

Asiakas sitoutuu säilyttämään Verkkopankkitunnuksiin kuuluvat yksittäiset tunnisteet erillään toisistaan ja huolehtimaan siitä, että ne eivät joudu sivullisen haltuun tai tietoon. Sama velvoite koskee myös niitä pankin tarjoamia sovelluksia tai varmenteita, jotka liittyvät pankin tarjoamaan tietoturvaliseen tekniseen menetelmään, jolla voidaan käyttää Verkkopankkia ja muita pankin tarjoamia palveluja. Asiakkaan on käytäessään tunnuksia päätelaitteessaan suojattava näyttö ja näppäimistö siten, ettei sivullisen ole mahdollista nähdä ja saada tietoonsa tunnuksia tai niiden osia. Pankilla on oikeus antaa tarkempia ohjeita tunnusten säilyttämisestä muuta teknistä menetelmää koskevissa sopimusehdoissa.

Asiakas ei saa ilmaista tunnuksia tai niiden osaa puhelimesta suullisesti niitä kysyville eikä antaa tai lähettää niitä tekstiviestillä, sähköpostilla tai muulla viestivälineellä saapuneen pyynnön perusteella. Ainoastaan puhelinyhteydellä pankin asiakaspalveluun (p. 010 247 010) asiakas voi tunnistautua annettujen ohjeiden mukaan käyttämällä tunnuksia päätelaitteessaan.

Verkkopankkitunnuksiin kuuluvia yksittäisiä tunnisteita ei saa kirjoittaa tai tallettaa muistiin helposti tunnistettavassa muodossa. Tunnusten osia ei saa säilyttää yhdessä, kuten samassa säilytyspaikassa kotona, tai esimerkiksi lompakossa tai käsilaukussa. Asiakkaan on varmistettava olosuhteiden edellyttämällä tavalla säännöllisesti, että tunnukset ovat tallessa. Jos tunnukset ovat kadonneet tai ne ovat joutuneet tai ovat saattaneet joutua sivullisen haltuun tai tietoon, asiakas on velvollinen ilmoittamaan tästä välittömästi pankille. Muun kuin pankin myöntämän varmenteen tai tunnisten katoamisilmoitus on tehtävä varmennetta tai tunnistetta koskevien käyttöehtojen mukaisesti.

Asiakas vastaa pankin hänelle myöntämien henkilökohtaisten tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneista vahingoista sekä tunnuksilla oikeudettomasti tehdystä sitoumuksista, jos:

- 1) asiakas on luovuttanut tunnukset tai niiden osan toiselle henkilölle tai muulle niiden käyttöön oikeudettomalle taholle,
- 2) tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu asiakkaan huolimattomuudesta, tai

- 3) asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa ehtojen mukaisesti pankille tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan.

Kuluttajan asemassa oleva asiakas vastaa kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa tunnusten oikeudettomasta käytöstä Verkkopankkiin liittyvissä maksupalveluissa enintään maksupalvelulain määrättyyn enimmäismäärän puitteissa. Tätä maksupalvelulain euromääräistä vastuurajaa ei sovelleta siltä osin, kun kysymys on Tunnistuspalvelua koskevasta oikeudettomasta käytöstä tai sitoumuksista.

Kuluttajan asemassakin oleva asiakas vastaa aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti. Asiakas ei kuitenkaan vastaa tunnusten oikeudettomasta käytöstä siltä osin kuin tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille on ehtojen mukaisesti ilmoitettu tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Asiakkaan on tehtävä katoamisilmoitus henkilökohtaisesti tai puhelimitse pankin konttoriin tai pankin ilmoittamaan asiakaspalveluun näiden aukioloaikoina taikka pankin sulkupalveluun (puhelinnumero 020 333 tai ulkomailta +358 20 333).

Asiakas on kuitenkin aina vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Asiakkaan vastuu muun kuin pankin myöntämän varmenteen tai tunnisteiden oikeudettomasta käytöstä ja ilmoitusvelvollisuudesta määräytyy varmenteen tai tunnisteiden käyttöehtojen mukaisesti.

Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaalta tämän Verkkopankin tai pankin tarjoaman muun sähköisen palvelun kautta antamalle toimeksiannolle. Toimeksianto toteutetaan vasta lisävahvistuksen jälkeen.

Jos muun kuin pankin myöntämän varmenteen tai tunnisteiden käyttöehdot ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti näitä ehtoja.

### 3. TUNNISTUSPALVELUN KÄYTTÄMINEN

Jos pankin ja asiakkaan välillä on sovittu Tunnistuspalvelun käytöstä, asiakas voi tunnistautua pankin tarjoamilla tunnuksilla Ulkopuolisen palveluntarjoajan tai Luottamusverkostoon kuuluvan toimijan sähköisissä palveluissa. Asiakkaan tunnuksot toimivat tällöin tunnistusvälineinä, ja tunnuksiin sovelletaan tämä sopimuksen mukaisia määräyksiä. Tunnistuspalvelusta sopiessaan pankki noudattaa sen kulloinkin voimassa olevia tunnustuspäätöksiä, jotka ovat saatavilla pankin kotisivuilta [www.aktia.fi](http://www.aktia.fi)

Tunnistuspalvelu on Verkkopankista erillinen lisäpalvelu, josta pankilla on oikeus periä kulloinkin voimassaolevat palvelumaksut kohdan 5 mukaisesti. Pankki tai asiakas voivat irtisanoa Tunnistuspalvelua koskevan lisäpalvelun kohdan 18 mukaisesti ilmoittamalla siitä toiselle osapuolelle kohdan 11 mukaisesti, vaikka Verkkopankkisopimus jää edelleen voimaan. Jos asiakkaan Verkkopankkisopimus päättyy tai oikeus tunnusten käyttöön muutoin lakkaa, samalla päättyy myös asiakkaan Tunnistuspalvelua koskeva lisäpalvelu.

Pankilla on Tunnistuspalvelua koskevan sopimuksen voimassa ollessa oikeus edellyttää, että asiakas esittää pankille tunnustuspäätösten mukaisen voimassa olevan henkilöllisyystodistuksen viimeistään kahden kuukauden kuluessa pankin tätä koskevasta pyynnöstä, joka on lähetetty asiakkaalle kohdan 11 mukaisesti. Jos asiakas laiminlyö esittää hyväksyttävän henkilöllisyystodistuksen määräajassa on pankilla oikeus, mutta ei velvollisuutta lopettaa Tunnistuspalvelun tarjoaminen asiakkaan tunnuksiin liittyen.

Kun asiakas käyttää Tunnistuspalvelua Ulkopuolisen palveluntarjoajan tai Luottamusverkostoon kuuluvan toisen toimijan palvelussa, pankki ei tule asiakkaan ja mainitun kolmannen tahon välisen sopimuksen osapuoleksi. Pankilla on oikeus asettaa pankin tunnuksille käyttörajoituksia eikä pankki takaa, että sen tunnuksot hyväksytään kaikissa ulkopuolisten palveluntarjoajien Tunnistuspalveluissa.

Asiakas hyväksyy, että käyttäessään Tunnistuspalvelua Ulkopuolisen palveluntarjoajan palveluissa, hänen henkilötietojaan voi tulla tämän palveluntarjoajan sekä Luottamusverkostoon kuuluvien toimijoiden tietoon. Pankilla ei lain vaatimuksista johtuen ole Luottamusverkoston jäsenenä mahdollisuutta kontrolloida asiakkaan henkilötietojen käyttöä muiden Luottamusverkostoon kuuluvien toimijoiden tarjoamissa tai välittämässä palveluissa eikä pankki vastaa näiden toimijoiden toiminnasta. Asiakas voi saada tietoa Luottamusverkostoon kuuluvista toimijoista Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin kotisivuilta.

### 4. LAITTEET, OHJELMISTOT JA TIETOLIIKENNEYHTEYDET

Asiakas vastaa käyttämiensä laitteiden, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien hankinnasta, hankinta-, ylläpito- ja käyttökustannuksista sekä laitteiden, ohjelmistojen ja tietoliikenneyhteyksien turvallisuudesta ja toimivuudesta, ml. ns. palomuurien sekä virus- ja haittaohjelmien torjuntaohjelmistojen käytöstä ja toimivuudesta. Pankki ei takaa, että asiakas voi käyttää Verkkopankkia tai sen välityksellä tarjottavia palveluja tai Tunnistuspalvelua asiakkaan käytössä olevilla laitteilla, ohjelmistoilla, asetuksilla,

järjestelmillä tai liittymillä. Pankki vastaa vain tarjoamiensa sovellusten ja omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty.

### 5. PALVELUMAKSUT

Asiakas on velvollinen maksamaan Verkkopankin ja siihen sisältyvien palvelujen sekä Tunnistuspalvelun käytöstä ja pankki on oikeutettu veloittamaan etukäteen tai sopimusajankana jaksottain sovitulta tililtä pankin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset maksut ja palkkiot. Hinnasto on nähtävissä pankin jokaisessa toimipaikassa. Pankki voi julkaista hinnaston myös Verkkopankissa ja verkkosivuilleen. Asiakas on velvollinen maksamaan hinnaston mukaiset maksut ja palkkiot myös silloin, kun asiakas käyttää Verkkopankkia ja siihen sisältyviä palveluita maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan, tilietopalvelun tarjoajan ja korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevan palveluntarjoajan välityksellä. Verkkopankissa tarjottavat palvelut voivat erota hinnoittelultaan muilla tavoin tarjottavista palveluista.

### 6. VERKKOPANKIN PALVELUT

Pankilla ja muilla palveluntarjoajilla on oikeus tehdä muutoksia Verkkopankin tai pankin tarjoaman muun suojatun sähköisen palvelun palveluvalikoimaan, palveluihin, palvelujen toiminnallisuuteen ja sisältöön, palvelu- tai tuotekuvauksiin, käyttöehtoihin ja ohjeisiin ilmoittamatta muutoksista etukäteen asiakkaalle.

Asiakas voi käyttää palveluja niiden käyttöön soveltuvilla välineillä. Eri välineillä käytettäviksi tarkoitetut palvelut voivat poiketa sisällöltään tai toiminnoiltaan sekä toisistaan että muulla tavoin tarjottavista palveluista.

#### 6.1. Hakemukset ja sopimukset

Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tehty hakemus tai sopimus sitoo palvelussa tunnistettua asiakasta sen jälkeen, kun hakemus tai sopimus on lähetetty pankille palvelussa edellytetyllä tavalla. Tämä koskee myös asiakkaan lähipiiriinsä puolesta tai nimissä tekemiä hakemuksia ja sopimuksia.

Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tehty sopimus syntyy, kun pankki tai muu palveluntarjoaja on hyväksynyt hakemuksen, jollei toisin ole ilmoitettu. Hakemuksen hyväksymisestä ilmoitetaan asiakkaalle erikseen sovitavalla tavalla.

Kuluttajan asemassa olevalla asiakkaalla saattaa olla oikeus peruuttaa Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tekemänsä sopimus. Peruuttamisoikeus määräytyy näiden ehtojen kohdan 7 mukaisesti, jollei laista tai sopimuksesta muuta johdu.

#### 6.2. Tilit

Pankki määrittelee Verkkopankkiin liitettävissä olevat tilituotteet ja niihin liitettävissä olevat palvelut. Asiakkaan tulee olla liitettävän tilin tilinomistaja tai sellainen tilin käyttöön oikeutettu henkilö, jolla on oikeus käyttää tiliä yksin.

Sellainen tili, jota asiakas ei omista, voidaan liittää asiakkaan Verkkopankkiin vain, jos tilinomistaja on antanut kirjallisen suostumuksen tai valtuutuksen tunnuksillaan Verkkopankissa tai muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tai muuten pankin määrittelemissä tilanteissa pankin hyväksymällä tavalla. Asiakkaan oikeus katsella, käyttää varoja tai määrätä lähipiiriin tilillä olevista varoista voi myös perustua lakiin, tuomioistuimen päätökseen tai viranomaisen määräykseen, joista on esitettävä pankille riittävä selvitys.

Pankki määrittelee myös ne tilituotteet, joita koskevia hakemuksia, sopimuksia ja sopimusmuutoksia voi tehdä Verkkopankissa.

Tilietopalvelujen tarjoajan kautta haettujen maksutilien tietojen antamiseen sovelletaan tiliehtoja.

#### 6.3. Lainat ja luotot

Pankki määrittelee Verkkopankkiin liitettävissä olevat luottotuotteet tai muut rahoituspalvelut, joita koskevia hakemuksia, sopimuksia ja sopimusmuutoksia voidaan tehdä Verkkopankissa. Asiakas voi myös saada tietoa luotoistaan ja muista rahoituspalvelustaan.

Mikäli luotto- tai rahoituspäätös on ehdollinen ja päätöksen voimaantulo edellyttää asiakirjojen luovuttamista pankin tai muun palveluntarjoajan haltuun tai luotto- tai rahoitussopimuksen muiden osallisten suostumusta, syntyy sopimus, kun asiakas on luovuttanut vaadittavat asiakirjat tai luotto- tai rahoitussopimuksen muut osalliset ovat antaneet pankin edellyttämän suostumuksen. Verkkopankissa tehtävän luotto- tai rahoitussopimuksen ehdot ja siihen liittyvä päätös voidaan toimittaa asiakkaalle näiden ehtojen kohdan 11 mukaan.

#### 6.4. Maksaminen

Maksujenvälityksessä noudatetaan euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sekä lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja silloinkin, kun ne ovat ristiriidassa tämän sopimuksen ehtojen kanssa. Pankki suorittaa Verkkopankin välityksellä pankille annetut maksutoimeksiannot veloittamalla maksun määrän asiakkaan tililtä tai muulta Verkkopankkiin liitettyä tililtä ja hyvittämällä sen asiakkaan

ilmoittamalle tilille. Pankilla on oikeus määritellä palvelun välityksellä suoritettavissa olevat maksutyypit ja ylä- tai alaraja välitettävälle toimeksiannoille. Valuuttamääräisen maksun yläraja voi poiketa euromääräisen maksun raja-arvosta. Asiakas ja pankki voivat lisäksi erikseen sopia tunnusten käyttöä koskevista käyttörajoituksista.

Asiakas huolehtii siitä, että veloitettavalla tilillä on maksuihin tarvittava kate. Pankilla ei ole velvollisuutta toimeksiannon välittämiseen, jos veloitettavalla tilillä ei ole maksun edellyttämää katetta, maksu ylittää tai alittaa maksuille määritellyn ylä- tai alarajan, toimeksianto on tiedoiltaan puutteellinen tai toimeksiantoa ei voida suorittaa Verkkopankin välityksellä. Pankki ilmoittaa erikseen katteettomina poistetuista maksutoimeksiannoista sähköisesti tai postitse. Pankilla on oikeus periä ilmoituksesta hinnaston mukainen palvelumaksu. Pankki ei vastaa toimeksiannon välittämättä jättämisestä asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta.

Asiakas saa tiedon toteutuneesta maksutoimeksiannosta tilioitteella. Tilioitteet ja mahdolliset muut tositteet toimitetaan asiakkaalle tiliä koskevassa sopimuksessa tai muulla palvelukohtaisesti sovitulla tavalla.

Pankilla on oikeus asettaa kulloinkin voimassa olevat aikarajat, joiden mukaan määräytyvät maksutoimeksiantojen toteuttaminen tietyn pankkipäivän aikana tai toimeksiannon siirtyminen seuraavan pankkipäivän puolelle (ns. cut-off -aika). Sovellettavista cut-off -ajoista asiakas saa tarvittaessa lisätietoa pankista tai pankin verkkosivuilta.

Jos maksutapahtuma käynnistetään maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan välityksellä, maksaja ei voi peruuttaa tai muuttaa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun suostumus maksutapahtuman käynnistämiseen on annettu maksutoimeksiantopalvelun tarjoajalle. Edellä mainitun ajankohdan jälkeen maksutoimeksianto voidaan peruuttaa tai sitä voidaan muuttaa vain, jos maksaja ja asianomaiset palveluntarjoajat niin sopivat.

#### 6.5. E-laskupalvelut

Asiakkaalle muodostetaan verkkopankkisopimuksen yhteydessä e-laskuosoite, joka on asiakkaan saatavilla ja käytettävissä Verkkopankissa.

E-laskujen vastaanotto Verkkopankkiin on palvelu, jossa laskuttaja toimittaa asiakkaalle osoitetun laskun maksettavaksi asiakkaan Verkkopankkiin. Laskuttajalla tarkoitetaan e-laskun lähettäjä, joka toimittaa e-laskun omaan pankkiinsa edelleen välitettäväksi asiakkaan Verkkopankkiin.

E-laskujen vastaanottamisesta asiakas voi sopia Verkkopankissa, jolloin pankki ilmoittaa e-laskupalvelun käyttöönotosta laskuttajalle.

Asiakas hyväksyy e-laskun toimitetuksi itselleen, kun pankki on asettanut e-laskun asiakkaan Verkkopankkiin. Laskuttaja tai pankki ei ole velvollinen toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua asiakkaalle muussa muodossa.

Asiakkaan on tarkastettava e-lasku ennen sen maksamista. Asiakas vastaa e-laskun asianmukaisesta ja oikea-aikaisesta käsittelystä. E-laskun maksaminen edellyttää, että asiakas tekee erikseen e-laskua koskevan maksutoimeksiannon pankille joko hyväksymällä e-laskun nimenomaisesti maksettavaksi tai valtuuttamalla Verkkopankissa, että pankki veloittaa laskuttajan verkkopankkiin toimittaman yksilöidyn e-laskun asiakkaan tililtä automaattisesti eräpäivänä.

Asiakkaalla voi pankin kanssa sovitun mukaisesti olla mahdollisuus hyväksyä ja maksaa myös lähipiirin nimissä saapuneita e-laskuja.

E-laskupalveluihin sovelletaan näiden ehtojen lisäksi pankin kulloinkin voimassa olevia e-laskupalvelun yleisiä ehtoja, jotka ovat asiakkaan saatavilla Verkkopankissa sekä pankin verkkosivulla osoitteessa [www.aktia.fi](http://www.aktia.fi). Käytettäessä e-laskupalvelua asiakas samalla hyväksyy palveluun kulloinkin sovellettavat ehdot.

#### 6.6. Sijoittaminen

Pankki määrittelee Verkkopankkiin liitettävissä olevat sijoitus- ja säästämistuotteet ja niihin liitettävissä olevat palvelut.

Asiakas voi tehdä Verkkopankissa rahastotoimeksiantoja, jotka pankki välittää rahastoyhtiölle. Asiakas ja rahastoyhtiö voivat sopia erikseen jatkuvasta rahastosäästämisestä. Asiakas voi myös saada tietoja rahasto-osuusomistuksistaan.

Asiakas, jolla on arvopaperisäilytys ja arvo-osuustili pankissa, voi tehdä Verkkopankissa säännellyllä markkinalla tai monenkeskisen kaupankäynnin kohteena olevilla arvo-osuusjärjestelmään liitetyillä arvopapereilla (arvo-osuudet) toimeksiantoja (kaupankäyntipalvelu), jotka pankki välittää eteenpäin arvopaperinvälittäjälle. Tällöin asiakas voi myös saada tietoja arvopaperi- ja arvo-osuusomistuksistaan. Pankki voi myös tarjota mahdollisuutta tehdä muilla arvo-osuusjärjestelmään tai vastaaviin ulkomaisiin järjestelmiin liitetyillä arvopapereilla toimeksiantoja. Mikäli toimeksiannon antaminen Verkkopankissa ei onnistu, asiakkaan tulisi välittömästi ottaa yhteyttä pankkiin sen aukioloaikana, jotta toimeksianto voidaan hoitaa asiakkaan toivomalla tavalla. Arvopaperisäilytys ja arvo-osuustili eivät saa olla pantattuja.

Verkkopankin tai pankin tarjoaman muun suojatun sähköisen palvelun kautta annetut toimeksiannot tapahtuvat pääsääntöisesti asiakkaan aloitteesta. Pankilla ei ole tällöin velvollisuutta arvioida ns. yksinkertaisten rahoitusvälineiden soveltuvuutta asiakkaalle ellei pankki tapauskohtaisesti muuta ilmoita.

Toimeksiantoihin perustuvat maksut veloitetaan toimeksiannossa määritellyltä tililtä. Markkinapaikalla toteutettaviin toimeksiantoihin sovelletaan arvopaperipalvelua koskevia yleisiä ehtoja. Rahastotoimeksiantoihin sovelletaan rahaston sääntöjä ja rahastoiteita sekä jatkuvan rahastosäästämisen osalta sen yleisiä ehtoja. Pankki ei vastaa rahastoyhtiölle lain tai sopimuksen mukaan kuuluvista velvoitteista.

Asiakkaan vahvistettua tutustuneensa tunnuksillaan tai muutoin todisteellisesti Verkkopankissa, muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tai muuten pankin määrittelemissä tilanteissa pankin hyväksymällä tavalla arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista taikka palveluntarjoajaa koskevaan tietoon, kuten rahaston sääntöihin, katsotaan ne hänelle annetuksi.

Sijoitus- ja säästämistuote, kuten arvo-osuustili, jota asiakas ei omista, voidaan liittää asiakkaan Verkkopankkiin vain, jos sijoitus- ja säästämistuotteen omistaja on antanut kirjallisen suostumuksen tai valtuutuksen tunnuksillaan Verkkopankissa tai muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tai muuten pankin määrittelemissä tilanteissa pankin hyväksymällä tavalla. Asiakkaan oikeus katsella, käyttää varoja tai määrätä lähipiirin sijoitus- ja säästämistuotteista tai muista varoista voi perustua myös lakiin, tuomioistuimen päätökseen tai viranomaisen määräykseen, joista on esitettävä pankille riittävä selvitys.

Pankilla on oikeus rajoittaa Verkkopankin kautta harjoitettavaa kaupankäyntiä, mikäli toimeksiannon asianmukainen suorittaminen saattaa vaarantua. Pankki voi myös rajoittaa kaupankäyntiä sellaisten toimeksiantojen osalta, jotka liittyvät arvopaperisäilytyksiin tai arvo-osuustileihin, joihin asiakkaalla on vain käyttöoikeus edellisen kappaleen mukaisesti.

Pankki määrittelee kaupankäyntipalvelun ostovoiman, jonka puitteissa asiakas voi antaa ostotoimeksiantoja Verkkopankissa. Pankki ilmoittaa ostovoiman laskentatavan Verkkopankissa. Sen lisäksi pankki voi määritellä Verkkopankin kautta välitettävälle toimeksiannoille ylä- ja alarajat, jotka voivat myös olla asiakaskohtaisia.

Alaikäinen asiakas ei voi tehdä sijoitustoimeksiantoja eikä alaikäisen varoja voi käyttää erikoissijoitus- tai vaihtoehtorahastojen osuusiensa merkintään.

Verkkopankin sijoitus- ja säästämispalvelut on tarkoitettu Suomessa asuville pankin asiakkaille ja käytettäväksi pääasiallisesti Suomessa. Sijoituspalveluja ei tarjota erillistä sijoituspalvelutoimilupaa vaativissa maissa kuten Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

#### 6.7. Tietopalvelut

Verkkopankki voi sisältää pankin ja muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluja, kuten pankin palveluja koskevaa informaatiota ja sijoittamiseen liittyviä markkinainformaatiopalveluja. Tietopalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja niihin sovelletaan Suomen lakia. Tietopalvelujen sisältämä informaatio on tarkoitettu vain yksityiseen käyttöön ja niiden sisältämän materiaalin levittäminen, julkaiseminen tai kopioiminen on kielletty.

Tietopalvelujen sisältämä informaatio toimitetaan sellaisenaan ja sitoumuksetta. Informaatio on yleisluonteista eikä sitä voida missään tilanteessa pitää esimerkiksi osto- tai myyntikehokutsena, neuvona, suosituksena tai informaation antajaa sitovana tarjouksena, ellei toisin ole nimenomaisesti ilmoitettu. Pankki ei vastaa tietojen oikeellisuudesta eikä luotettavuudesta.

Pankki ei vastaa asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvista vahingoista, jotka aiheutuvat tietopalvelujen sisältämien tietojen saannin viivästyisestä, estymisestä, virheistä tai tietopalvelujen käyttämisen seurauksista tai vaikutuksista asiakkaalle.

#### 6.8. Vakuuttaminen

Pankki määrittelee ne vakuutus tuotteet, joita koskevia hakemuksia, sopimuksia ja muutospyyntöjä voi tehdä Verkkopankissa sekä Verkkopankkiin liitettävissä olevat vakuutus tuotteet. Kohdasta 21. poiketen ratkaistaan vakuutus sopimusta koskevat erimielisyydet kyseistä vakuutusta koskevien vakuutusehtojen mukaisesti.

Verkkopankin kaikki vakuutus palvelut on tarkoitettu Suomessa asuville pankin asiakkaille ja käytettäväksi pääasiallisesti Suomessa. Vakuutus palveluja ei tarjota erillistä vakuutusyhtiötoimilupaa vaativissa maissa kuten Yhdysvalloissa asuville henkilöille eikä Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville yrityksille ja yhteisöille.

#### 7. PERUUTTAMISOIKEUS

Kuluttajan asemassa olevalla asiakkaalla on oikeus peruuttaa pankin kanssa Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa sähköisessä palvelussa tekemänsä sopimus näiden ehtojen mukaisesti, jollei laista tai sopimuksesta muuta johdu.

Asiakkaan on peruutettava pankin kanssa tekemänsä sopimus ilmoittamalla siitä pankille neljäntoista (14) päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Jos asiakas on saanut

ennakkotiedot ja sopimusehdot pysyvällä välineellä sopimuksen tekohetken jälkeen, peruuttamisaika alkaa tästä myöhemmästä ajankohdasta. Vakuutuspalveluiden osalta sovelletaan asiakkaan peruutusosoikeuteen kyseisen vakuutus sopimuksen mukaisia sopimusehtoja.

Asiakas voi tehdä peruuttamisilmoituksen pankille sähköisesti Verkkopankkiin sisältyvän viestitoiminnon tai pankin tarjoaman muun suojatun sähköisen palvelun välityksellä, kirjallisesti tai pankin konttorissa. Asiakkaan on yksilöitävä ilmoituksessaan sopimus, jonka hän haluaa peruuttaa. Sopimukseen liittyvät muut sopimukset peruutuvat asiakkaan peruuttaessa pääsopimuksen. Peruuttaminen raukeaa, jos peruutetun sopimuksen perusteella tehtyjä suorituksia ei ole palautettu kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa peruuttamisilmoituksen lähettämisestä.

Asiakkaan peruuttaessa sopimuksen pankilla on oikeus veloittaa palvelusta pankin hinnaston mukainen korvaus pankin suoritusta vastaavalla osalla, jolleivät asiakas ja pankki ole toisin sopineet.

Asiakkaalla ei ole oikeutta peruuttaa maksutoimeksiantoja, arvopaperitoimeksiantoja, rahastotoimeksiantoja tai muita palveluja, joiden hinta tai arvo riippuu sellaisista rahoitusmarkkinoiden muutoksista, joihin pankki tai muu palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa.

Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään silloin, kun Verkkopankkia tai pankin tarjoamaa muuta suojattua sähköistä palvelua käyttäen tapahtuva asiointi liittyy asiakkaan ja pankin väliseen jo olemassa olevaan sopimukseen tai kun peruutettava sopimus täytetään asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Peruuttamisoikeutta ei ole myöskään sopimusmuutoksia tehtäessä.

Silloin, kun kyse on asiakkaan ja muun palveluntarjoajan välisestä sopimuksesta, asiakkaan on esitettävä sopimuksen peruuttamista koskevat ja muut vaatimuksensa muulle palveluntarjoajalle. Pankki ei vastaa muulle palveluntarjoajalle kuuluvista velvoitteista.

## 8. PANKIN OIKEUS KESKEYTTÄÄ JA ESTÄÄ VERKKOPANKIN, TUNNISTUSPALVELUN TAI TUNNUSTEN KÄYTTÖ

Pankilla on oikeus keskeyttää palvelun käyttö huolto- tai korjaustoimenpiteiden tai asiakkaalle etukäteen ilmoitettujen suunniteltujen käyttökatkosten ajaksi. Pankki voi ilmoittaa asiakkaalle huolto- tai korjaustoimenpiteiden aiheuttamista käyttökatkoksista etukäteen Verkkopankissa tai verkkosivullaan.

Pankilla on oikeus estää toistaiseksi Verkkopankin, Tunnistuspalvelun, tunnusten tai yksittäisen palvelun (jälj. yhteisesti ”verkkopalvelu”) käyttö, kun

- käytön estäminen on tarpeen asiakkaan, pankin tai kolmannen osapuolen etujen suojelemiseksi tai vahingon välttämiseksi tai jos tunnusten käytön turvallisuus on muutoin vaarantunut
- asiakas ei noudata Verkkopankin, Tunnistuspalvelun tai tunnusten käyttöön liittyviä ehtoja, ohjeita tai määräyksiä
- asiakas tai asiakkaan laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet aiheuttavat vahinkoa, häiriötä tai vaarantavat muulla tavalla palvelun turvallisuuden
- pankilla on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään oikeudettomasti, vilpillisesti, lainvastaiseen toimintaan, hyvän tavan vastaisesti tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa pankille, asiakkaalle, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle
- pankilla on lakiin perustuvasta syystä oikeus estää maksutoimeksiantopalvelun, tilietopalvelun tai korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseenlaskevan palveluntarjoajan palvelun käyttö
- palvelu mahdollistaa luoton käytön ja riski siitä, että asiakas ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan on huomattavasti kohonnut, esim. asiakas hakeutuu velkajärjestelyyn tai haetaan konkurssiin tai lakkauttaa maksunsa
- pankki on saanut tiedon asiakkaan kuolemasta tai siitä, että asiakkaalle on määrätty edunvalvoja tai siitä, että asiakas on muuttanut pysyvästi pois Suomesta tai tämän kotipaikka on muualla kuin Suomessa
- kyseessä on sopimuskohdan 17 mukainen ylivoimainen este.

Pankki ilmoittaa verkkopalvelun keskeyttämisestä ja sen syistä asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan etukäteen ehtojen kohdassa 11 todetulla tavalla. Pankilla on kuitenkin oikeus estää verkkopalveluiden käyttö välittömästi tai edellyttää tunnistautumista tai tapahtumien vahvistamista määrätyllä tunnistautumistavalla, jos pankki katsoo sen tarpeelliseksi vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi yllä mainituissa tilanteissa. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle etukäteen, jos verkkopalveluiden käyttö estyy tai yksittäinen toimeksianto jää toteuttamatta. Pankki tekee tällöin ilmoituksen jälkikäteen viivytyksettä paitsi, jos verkkopalveluiden turvallisuus tai luotettavuus voi vaarantua tai ilmoittaminen on laissa tai pankkia sitovissa muissa sääntelyssä kielletty.

## 9. VERKKOPANKIN KÄYTTÖMAHDOLLISUUDEN PALAUTTAMINEN

Pankki palauttaa Verkkopankin käyttömahdollisuuden sopimalla asiakkaan kanssa uuden sopimuksen avaamisesta viipymättä, kun Verkkopankin sulkemisen peruste on poistunut, ellei estettä uudelle sopimukselle ole. Tunnistuspalvelun

käyttömahdollisuuden palauttamisen edellytyksenä pankilla on lisäksi oikeus edellyttää asiakasta esittämään voimassa olevan lainsäädännön ja pankin tunnistusperiaatteiden mukainen henkilöllisyystodistus.

## 10. ASIAKKAAN TIEDONANTOVELVOLLISUUS JA TIETOJEN TODENTAMINEN

Asiakas vastaa pankille annettujen tietojen oikeellisuudesta. Pankille annetut toimeksiannot ja hakemukset käsitellään annettujen tietojen perusteella eikä pankki tai muu palveluntarjoaja ole velvollinen tarkistamaan tai täydentämään annettuja tietoja.

Asiakas tai hänen edustajansa on velvollinen esittämään pankille sen tarvitsemat selvitykset, valtuutukset ja muut tiedot. Asiakkaan tai hänen edustajansa on ilmoitettava viipymättä pankille Verkkopankin tai tunnusten käyttöön vaikuttavien tietojen tai olosuhteiden muutoksista.

Toimeksiannon, sopimuksen tai hakemuksen tekoaika ja sisältö sekä palveluun liittyvä muu asiointi todennetaan pankin tai muun asianomaisen palveluntarjoajan ylläpitämistä tietojärjestelmistä ja/tai pankin tallentamasta puhelinkeskustelusta tai videoyhteydestä. Pankilla on oikeus tallentaa asiakkaan asiointia ja tapahtumia koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä ja nauhoittaa asiakaspuhelut sopimusten tai toimeksiantojen todentamista varten, palveluiden kehittämiseksi, muihin ilmoittamiinsa käyttötarkoituksiin sekä todisteina mahdollisten riitaisuusien ratkaisemisessa.

Pankki voi tallentaa ja arkistoida sähköisesti tiedot Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa suojatussa sähköisessä palvelussa tehdyistä hakemuksista, sopimuksista, toimeksiannoista, viesteistä ja muista toimenpiteistä.

## 11. PANKIN JA ASIAKKAAN VÄLINEN VIESTINTÄ

Pankki toimittaa kaikki asiakkaan pankkipalveluihin ja pankin välittämiin palveluihin (kuten tilit, talletukset, lainat, rahastot, arvopaperit ja vakuutukset) liittyvät viestit, tiedotteet, raportit ja tositteet asiakkaalle sähköisesti Verkkopankin tai pankin tarjoaman muun sähköisen palvelun kautta, ellei asiakkaan kanssa ole nimenomaisesti toisin sovittu.

Pankki voi halutessaan toimittaa vastaavan informaation asiakkaalle myös kirjallisesti asiakkaan pankille ilmoittamaan tai pankin myöhemmin Väestörekisterikeskukselta saamaan asiakkaan postiosoitteeseen. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa pankille, mikäli hänen yhteystietonsa muuttuvat.

Asiakkaan katsotaan vastaanottaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä ilmoituksen lähettämisestä tai toimittamisesta sähköisen palvelun kautta asiakkaan saataville.

Asiakas voi tehdä pankille ilmoituksia sähköisesti Verkkopankkiin sisältyvän viestitoiminnon tai pankin tarjoaman muun suojatun sähköisen palvelun välityksellä, kirjallisesti tai pankin konttorissa. Pankin katsotaan saaneen Verkkopankin viestitoiminnon kautta annetun sähköisen ilmoituksen viimeistään seuraavana pankkipäivänä ilmoituksen saapumisesta pankin tietojärjestelmään. Jos ilmoitus on lähetetty pankille kirjallisesti postitse, pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä ilmoituksen lähettämisestä. Tavallisella sähköpostilla pankille lähetetty viesti katsotaan tulleen pankin tietoon vain, jos pankki erikseen ilmoittaa sen hyväksytyksi vastaanotetuksi.

Sopimuspuheen aikana voidaan käyttää suomen tai ruotsin kieltä.

Pankki voi ilmoittaa verkkoasioinnin turvallisuuteen liittyvistä uhkista tai muusta petollisesta toiminnasta kotisivullaan, Verkkopankissa tai muussa asiakasviestintään soveltuvassa kanavassa.

### 11.1. Suojattu viestitoiminto

Viestitoiminto (Verkkopankissa ”Viestit”) on pankin tarjoama suojattu toiminnallisuus pankin ja asiakkaan väliseen viestintään.

Viestitoiminnon kautta pankki voi lähettää asiakkaalle henkilökohtaisen asiakasviestin tai ryhmäviestin. Viestit voivat liittyä pankin tai muun palveluntarjoajan palvelu- tai tuotekohtaisen tiedonanto- tai ilmoittamisvelvollisuuden täyttämiseen taikka muuhun asiakasviestintään.

Asiakas voi lähettää pankille asiakasviestejä, jotka pankki pyrkii käsittelemään kohtuullisen ajan kuluessa viestin saapumisesta ja pankin kulloinkin voimassa olevien aukioloaikojen puitteissa. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa yhteyttä henkilökohtaisesti pankin konttoriin tai puhelimitse asiakaspalveluun. Viestitoiminnon kautta asiakas voi hoitaa tietyt pankkiasiat pankin kulloinkin määrittelemissä tilanteissa ja hyväksymällä tavalla. Pankilla ei ole velvollisuutta käsitellä tai toteuttaa muita asiakkaan viestitoiminnon kautta antamia toimeksiantoja. Pankkia sekä sen palveluja ja tuotteita koskevat tiedot ovat asiakkaan saatavilla Verkkopankissa ja asiakkaan vahvistettua tutustuneensa niihin, katsotaan ne hänelle annetuksi.

Pankki säilyttää viestit Verkkopankissa kulloinkin ilmoitetun ajan.

### 11.2. Sähköinen arkisto

Asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella pankin toimittamia sähköisiä tiedotteita, raportteja ja tositteita Verkkopankkiin sisältyvässä asiakaskohtaisessa sähköisessä arkistossa pankin tarjoaman ajan, joka on vähintään vuoden pituinen. Mikäli asiakas haluaa arkistoida tiedotteet, raportit ja tositteet muussa muodossa tai pidemmän ajan, on asiakkaan itse huolehdittava aineiston arkistoinnista Verkkopankin ulkopuolella tai sovittava siitä pankin kanssa erikseen.

### 11.3. Muut viesti- ja ilmoituspalvelut

Asiakas voi Verkkopankissa erikseen ottaa käyttöön pankin kulloinkin tarjoamia viesti- ja ilmoituspalveluja. Pankki voi viesti- tai ilmoituspalvelun käyttöön ottamisen jälkeen toimittaa asiakkaalle Verkkopankkiin tai pankin tarjoamaan muuhun suojattuun sähköiseen palveluun sisältyvää palvelua koskevia myös pankkisalaisuuden alaisia tietoja joko tekstiviestinä asiakkaan matkapuhelinumeroon, muuna päätelaitteen ilmoitustoiminnallisuuksia hyödyntävänä viestinä tai sähköpostiviestinä asiakkaan sähköpostiosoitteeseen.

Pankki ei vastaa teksti-, sähköposti- tai muun viestin saapumisesta asiakkaalle eikä viestin tietoturvasta. Teksti-, sähköposti- ja muut päätelaitteen ilmoitustoiminnallisuuksia hyödyntävät viestit ovat suojaamattomia ja alltiita häirinnälle. Kolmannella osapuolella voi olla mahdollisuus saada tietoja suojaamattomana lähetetyn viestin sisällöstä sekä muuttaa sen sisältöä.

Asiakas vastaa antamiensa yhteystietojen oikeellisuudesta. Jos asiakkaan ilmoituspalvelua varten ilmoitettu matkapuhelinnumero, sähköpostiosoite tai muu sähköinen yhteystieto muuttuu, asiakkaan on huolehdittava siitä, että uusi yhteystieto tallennetaan ilmoituspalveluun tai että ilmoituspalvelu poistetaan käytöstä.

### 12. HENKILÖTIETOJEN KÄYTTÖ PANKISSA

Pankki käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja huolehtii toiminnassaan yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta. Pankki käsittelee henkilötietoja muun muassa asiakaspalvelua ja asiakassuhteen hoitamista varten, asiakasviestintään, asiakkaan tunnistamista ja yksilöintiä varten, markkinointiin, sekä riskienhallintaa ja toimivaltaisille viranomaisille tapahtuvaa raportointia varten. Pankilla on oikeus käyttää asiakkaan henkilöluottotietoja sopimusta tehtäessä, tunnuksia uusittaessa tai asiakkaan tehdessä Verkkopankissa tai pankin tarjoamassa muussa suojatussa sähköisessä palvelussa palveluita koskevia hakemuksia tai sopimuksia.

Luottotiedot hankitaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekistereistä.

Pankin tietosuojaselosteessa kerrotaan tarkemmin henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaseloste löytyy osoitteesta [www.aktia.fi/fi/yksityisyyden-suojia](http://www.aktia.fi/fi/yksityisyyden-suojia).

### 13. IMMATERIAALIOIKEUDET JA ASIAKKAAN ITSE TOIMITTAMAT AINEISTOT

Palveluun liittyvät tekijänoikeudet ja tavaramerkit sekä muut immateriaalioikeudet kuuluvat pankille, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet immateriaalioikeuksiin on pidätetty.

Palvelua käyttävä asiakas sitoutuu siihen, ettei hän ilman oikeudenomistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinnassa, saata yleisön saataviin tai muuten hyödyntää sivuilla olevaa suojattua materiaalia sähköisesti tai muita viestintäkanavia käyttäen.

Asiakas on tietoinen siitä, että hänen Verkkopankkiin toimittamaansa aineistoa ei palauteta hänelle ja hyväksyy sen, että sitä säilytetään toistaiseksi pankin ja pankin kulloinkin käyttämän järjestelmätoimittajan palvelimella. Pankilla on oikeus syytä ilmoittamatta kieltäytyä käyttämästä asiakkaan itse toimittamaa aineistoa, joka sisältää pankin harkinnan mukaan lainvastaista, hyvän tavan vastaista tai muuten Verkkopankkiin sopimatonta kuva- tai muuta aineistoa. Pankilla on oikeus poistaa em. aineistoa sisältänyt tiedosto palvelimiltaan ja luovuttaa aineisto toimivaltaisille viranomaisille, mikäli ko. aineisto voi aiheuttaa asiakkaalle rikosoikeudellisen vastuun tai jos se loukkaa voimassa olevia viranomaissääntöjä. Asiakas vastaa siitä, että hänellä on lupa käyttää itse toimittamaansa aineistoa.

Asiakas vastaa siitä, että hänen pankille toimittama aineisto ei sisällä tietokoneviruksia tai muita haittaohjelmia, jotka voivat häiritä tai lamauttaa laitteita tai ohjelmistoja.

### 14. SOPIJAPUOLTEN KORVAUSVASTUU

Asiakas on velvollinen korvaamaan pankille, muulle palveluntarjoajalle, muulle käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuneet vahingot, jotka ovat aiheutuneet

- Verkkopankin, Tunnistuspalvelun tai tunnusten käyttöön liittyvien ehtojen, ohjeiden tai määräysten laiminlyönnistä,
- asiakkaasta tai asiakkaan käyttämistä laitteista, ohjelmistoista tai tietoliikenneyhteyksistä,
- virheellisten tai puutteellisten tietojen antamisesta pankille, muulle palveluntarjoajalle, muulle käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle,
- palvelun käyttämisestä lain tai hyvän tavan vastaisesti,
- palvelun käyttämisestä muutoin vahinkoa aiheuttavalla tavalla tai
- immateriaalioikeuksien loukkaamisesta.

Pankki vastaa pankin virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneen Verkkopankin toimintahäiriön takia asiakkaalle syntyneestä välittömästä vahingosta. Pankki korvaa asiakkaalle aiheutuneen korkotappion sekä vahingon selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset ja palauttaa perimänsä palvelumaksut siltä osin kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen virheeseen tai laiminlyöntiin. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada korvausta, jollei asiakas ilmoita virheestä pankille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Asiakkaan on aina ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi.

Pankki ei vastaa asiakkaalle

- puutteellisten tai virheellisten tietojen aiheuttamista vahingoista,
- Verkkopankkia, Tunnistuspalvelua tai tunnusten käyttöä koskevien ehtojen, ohjeiden tai määräysten vastaisen käytön aiheuttamista vahingoista,
- yleisessä tietoverkossa tai asiakkaan omistamassa, hallitsemassa tai sopimuksen nojalla käyttämässä tietoverkossa tiedon häviämisen, muuttumisen tai viivästymisen aiheuttamista vahingoista,
- vahingoista, jotka aiheutuvat Tunnistuspalvelun käyttämisestä Ulkopuolisen palveluntarjoajan tai Luottamusverkoston kuuluvan toimijan palveluissa.

Pankki vastaa asiakkaalle huolimattomuudesta aiheuttamistaan välillisistä vahingoista, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen tai sen perusteella sovitujen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Tällöin välillisinä vahinkoina pidetään esimerkiksi tulon menetystä tai saamatta jäänyttä tuottoa. Pankki ei milloinkaan vastaa välillisistä vahingoista, jos asiakas ei ole kuluttajan asemassa. Pankki ei myöskään milloinkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista.

Pankki ei milloinkaan vastaa asiakkaalle syntyneistä vahingoista, kun kyse on asiakkaan käynnistämästä toteuttamatta jääneestä taikka virheellisesti tai myöhässä toteutetusta maksutapahtumasta, jos maksutapahtuma on käynnistetty maksutoimeksiantopalvelun tarjoajan välityksellä ja asiakas ei ole kuluttajan asemassa.

Pankki ei voi vedota vastuunrajoitukseen, jos pankki on aiheuttanut vahingon tahallisesti tai törkeästä huolimattomuudesta.

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

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien tuotteista, palveluista eikä muille palveluntarjoajille kuuluvista velvoitteista.

### 15. SOPIMUKSEN JA HINNASTON MUUTTAMINEN

Tätä sopimusta, sen ehtoja ja pankin hinnastoa voidaan muuttaa.

Pankki ilmoittaa tämän sopimuksen tai sen ehtojen sekä hinnaston muutoksista asiakkaalle näiden ehtojen kohdan 11 mukaisesti. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua ilmoittamisesta.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti pankille, ettei hän hyväksy pankin ehdottamaa muutosta. Jos asiakas ei hyväksy muutosta, hänellä ja pankilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus näiden ehtojen kohdan 18 mukaisesti. Pankki ei peri asiakkaalta irtisanomisesta kuluja.

### 16. KÄYTTÖOIKEUS, EDUNVALVONTA JA KUOLINPESÄT

Asiakas, jolla on verkkopankkisopimus, voi saada käyttö- tai katselu-oikeuden toisen henkilön tai henkilöiden (lähipiiri) pankissa olevaan tiliin tai palveluun, mikäli pankki arvioi, että asiakkaan esittämä selvitys oikeudesta toisen henkilön tiliin tai palveluun täyttää pankin asiassa asettamat edellytykset.

Asiakas hoitaa lähipiiriin asioita lähipiiriin puolesta, nimissä ja vastuulla. Lähipiiri vastaa kaikista palvelupyynnöistä, jotka asiakas on tehnyt Verkkopankissa tai muussa pankin tarjoamassa sähköisessä palvelussa käyttöoikeuden voimassaoloaikana. Pankki ei vastaa lähipiirille eikä asiakkaalle vahingoista, jotka johtuvat siitä, että asiakas on käyttänyt tai säilyttänyt tunnisteitaan huolimattomasti.

Pankki lakkauttaa käyttöoikeuden lähipiiriin tai asiakkaan pyynnöstä. Pankki muuttaa asiakkaan käyttöoikeutta vain lähipiiriin pyynnöstä. Lähipiiriin tai asiakkaan on heti ilmoitettava pankille, jos käyttöoikeus halutaan poistaa tai muuttaa.

Henkilö, jolle asiakas on myöntänyt käyttö- tai katselu-oikeuden tai jolla muutoin on lain tai viranomaisen määräyksen perusteella oikeus käyttää tai katsella asiakkaan pankissa olevaa tiliä tai palvelua, voi kyseisen oikeuden toteuttamiseksi käyttää maksutoimeksiantopalveluita, tilietopalveluita ja korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevan palveluntarjoajan palveluita kulloinkin sovellettavan lainsäädännön mukaisesti siten, että hän toimii tällöin maksupalvelun käyttäjänä asiakkaan nimissä ja lukuun.

Mikäli asiakkaalle määrätään edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu (jälj. edunvalvoja), tulee tästä ilmoittaa viipymättä pankille. Edunvalvontaan asetetun asiakkaan edunvalvojalla ei ole oikeutta käyttää asiakkaan tunnuksia. Pääsääntöisesti pankki sulkee edunvalvontaan asetetun asiakkaan tunnuksat, kun pankki saa asiasta tiedon. Edunvalvonnassa oleva täysi-ikäinen asiakas voi edunvalvojan kirjallisella suostumuksella sopia pankin kanssa Verkkopankista, jos hänen toimintakelpoisuuttaan ei ole rajoitettu. Pankki ei luovuta tunnuksia muille kuin asiakkaalle itselleen.

Edunvalvoja voi saada käyttöoikeuden edunvalvottavan asiakkaan tileihin ja muihin palveluihin liittämällä nämä edunvalvojan omaan Verkkopankkiin kuten lähipiiristä on tässä sopimuksessa säädetty.

Alaikäinen asiakas voi saada käyttöönsä Verkkopankin ja omat tunnuksat kaikkien edunvalvojien suostumuksella, mikäli hänellä on pankissa Verkkopankkiin liitettävä tili. Edunvalvojille voidaan myöntää katselu- tai käyttöoikeus alaikäisen tiliin liittämällä tili edunvalvojan omaan Verkkopankkiin. Edunvalvojat vastaavat yhteisvastuullisesti ehtojen, ohjeiden ja määräysten noudattamisesta yhdessä alaikäisen asiakkaan kanssa. Pankilla on oikeus asettaa rajoituksia alaikäiselle Verkkopankissa tai muussa pankin tarjoamassa sähköisessä palvelussa tarjottaville palveluille.

Sekä edunvalvojalla että päämiehellä on oikeus saada tietoja palveluun liittyvistä asioista. Edunvalvojan oikeus koskee myös edunvalvojan määräämistä edeltävää aikaa. Jos edunvalvoja on määrätty vain tietyn tehtävän hoitamista varten, edunvalvojalla on oikeus saada tietoja vain määräyksessä tarkoitettuun tehtävään liittyvistä asioista.

Asiakkaan kuollessa pankki sulkee verkkopankkitunnukset saatuaan tiedon kuolinlapauksesta. Kuolinpesän osakkailla tai kenelläkään muulla ei ole oikeutta käyttää kuolleen henkilön tunnuksia. Kaikki kuolinpesän osakkaat yhdessä voivat valtuuttaa tietyn henkilön liittämään kuolinpesän tilejä ja palveluita omaan Verkkopankkiinsa kuten lähipiiristä on tässä sopimuksessa säädetty.

#### 17. YLIVOIMAINEN ESTE

Sopijapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen täyttämisen estää tai kohtuuttomasti vaikeuttaa 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 veloitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa tai muussa pankkia sitovassa sääntelyssä määrättyä pankin velvollisuuksia. Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä valtakunnallisissa päivälehdissä ja niihin verrattavissa sähköisissä viestimissä ja pankin verkkosivuilla.

#### 18. SOPIMUKSEN VOIMASSAOLOAIKA, IRTISANOMINEN JA PURKAMINEN

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi, ellei toisin sovita. Verkkopankin käyttöönottoa varten pankki varaa toimitusajan. Asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään yhden (1) kuukauden irtisanomisajalla. Pankilla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla. Asiakkaan tunnuksat ovat voimassa Verkkopankkia koskevan sopimuksen irtisanomiseen, purkamiseen tai ilman irtisanomista tapahtuvaan päättymiseen asti.

Pankilla on oikeus muttei velvollisuutta katsoa sopimus päättyneeksi ilman eri irtisanomista, kun

- tunnuksat ovat olleet käyttämättä vähintään kahden vuoden ajan,
- pankki on saanut tiedon asiakkaan kuolemasta,
- alaikäinen asiakas, jonka edunvalvojat ovat sopineet Verkkopankista hänen nimissään, täyttää kahdeksantoista (18) vuotta.

Pankilla on oikeus purkaa tämä sopimus päättymään heti, jos asiakas rikkoo olennaisella tavalla tämän sopimuksen ehtoja, käyttöehtoja taikka palvelun käytöstä taikka tunnusten säilyttämisestä annettuja ohjeita tai määräyksiä.

Verkkopankkiin liitetyt tilikohtaiset palvelut päättyvät, jos tili lopetetaan tai jos asiakkaan tilin tilinkäyttöoikeus peruutetaan.

Asiakkaan oikeus käyttää Verkkopankkiin liitettyä vajaanvaltaisen tiliä päättyy, kun alaikäinen täyttää kahdeksantoista (18) vuotta tai kun edunvalvontamääräys lakkaa.

Asiakkaan oikeus käyttää Verkkopankkiin liitettyä tiliä, jota asiakas ei omista, päättyy, kun tilinomistaja kuolee tai tilinomistajalle määrätään edunvalvoja, ja pankki on saanut luotettavasti tiedon kuolemantapauksesta tai edunvalvonnasta.

Asiakas vastaa palvelussa tehdyistä toimeksiannoista sopimuksen päättymisen jälkeen. Pankilla on oikeus suorittaa toimeksiannot loppuun, jollei niitä voida peruuttaa niitä koskevien ehtojen mukaisesti tai jollei laista muuta johdu.

#### 19. VALVOVA VIRANOMAINEN

Pankin toimintaa valvoo Finanssivalvonta ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)). Finanssivalvonnan yhteystiedot ovat: Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puhelin:

09-18351 (vaihte), kirjaamo@finanssivalvonta.fi. Myös kuluttaja-asiamies toimii valvovana viranomaisena silloin, kun maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)). Kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot ovat: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, Siltasaarekatu 12 A, PL 5, 00531 Helsinki, puhelin 029 505 3000 (vaihte).

Tunnistuspalvelun osalta toimintaa valvoo Liikenne- ja viestintävirasto Traficom ([www.traficom.fi](http://www.traficom.fi); PL 320, 00059 Traficom, 029 534 5000 (vaihte).

#### 20. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITAISUUKSIEN RATKAISEMINEN

Tätä sopimusta koskevissa asioissa asiakkaan tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankkiin. Sopijapuolet pyrkivät yhdessä löytämään ratkaisun riitaisuuksiin. Ellei riitaisuutta voida ratkaista sopimalla, näistä ehdoista ja sopimuksesta johtuvat riitaisuudet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa, ellei asiakas kuluttajan ominaisuudessa vaadi asian käsittelyä sen paikkakunnan yleisessä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä hänellä on asuinpaikkansa.

Siltä osin kuin tässä sopimuksessa on käytetty lakiviittauksia, sovelletaan myös näiden osalta kulloinkin voimassa olevia säännöksiä.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia poislueutuna kansainvälistä lainvalintaa koskevat säädökset, jotka voisivat johtaa jonkun muun maan lain soveltamiseen.

#### 21. TUOMIOISTUIMEN ULKOPUOLISET OIKEUSSUOJAKEINOT

Jos sopijapuolet eivät löydä neuvotteluratkaisua tätä sopimusta koskevaan erimielisyyteen, voi kuluttaja-asiakas saattaa asian Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (Fine, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan osoite on Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, [info@fine.fi](mailto:info@fine.fi), puhelin 09 6850 120, [www.fine.fi](http://www.fine.fi).

Kuluttajariitalautakunnan osoite on Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, [kril@oikeus.fi](mailto:kril@oikeus.fi), puhelin 029 566 5200, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi).