

**Palveluntarjoajaa koskevat tiedot**

Näiden ehtojen tarkoitettavana pääasiallisena palveluntarjoajana on Nordea Bank Oyj (jäljempänä Pankki). Kulloinkin voimassa olevat tiedot Pankista ovat saatavissa Nordean kotisivuilta osoitteessa nordea.fi.

**Muut palveluntarjoajat**

Näiden ehtojen perusteella asiakkaalle voidaan tarjota myös muun Nordea-konserniin kuuluvan tai sen ulkopuolisen palveluntarjoajan tarjoamia palveluja. Tällaisten palveluntarjoajien tiedot ilmenevät palvelusopimuksesta tai palveluntarjoajan julkaisemasta muusta tiedotteesta.

**Ehtojen soveltamisala**

Näitä ehtoja sovelletaan sopimuksiin, joilla asiakas ja Pankki sopivat elektronisten maksuliike-, informaatio-, tai muiden elektronisten pankkipalvelujen, kuten esimerkiksi lainojen ja arvopaperi-toimeksiantojen käytöstä. Näissä ehdoissa tällaisia pankin tarjoamia palveluja kutsutaan yleisesti yritysten elektronisiksi palveluiksi.

Palveluihin voi sisältyä pankin tarjoamien palvelujen lisäksi myös muiden palveluntarjoajien kuin pankin tuottamia palveluja. Asiakas sitoutuu näitä palveluja käyttäessään noudattamaan kunkin palvelun tarjoajan palvelua koskevia sopimusehtoja ja ohjeita. Ulkopuolisella palveluntarjoajalla ei ole oikeutta edustaa pankkia tai tehdä oikeustoimia pankin lukuun, ellei pankki nimenomaisesti toisin ilmoita, eikä pankki vastaa niiden tarjoamien palvelujen toiminnasta.

Näissä ehdoissa mainitut palvelut on suunnattu ensisijaisesti ammatinharjoittajille, yrittäjille, yrityksille ja yhteisöille.

**Ehtojen rakenne ja soveltamisjärjestys**

Palveluihin sovellettavat ehdot koostuvat kaikille palveluille yhteisistä ehdoista sekä palvelukohtaisista ehdoista. Näiden lisäksi ulkopuolisten palveluntarjoajien palveluihin voidaan soveltaa mahdollisia ulkopuolisen palveluntarjoajan ilmoittamia ehtoja.

Koti- ja ulkomaisiin maksutoimeksiantoihin ja ulkomaisiin shekkeihin sovelletaan lisäksi kulloinkin voimassa olevia alla mainittuja ehtoja siltä osin kuin alla mainitut ehdot eivät ole ristiriidassa näiden ehtojen tai pankin antamien ohjeiden kanssa.

- Nordean euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja;
- Nordean lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja;
- Ulkomaan shekin yleisiä lunastusehtoja.

Palveluja tulee käyttää palvelukuvauksissa ja palvelun käyttöohjeissa mainitulla tavalla.

Mikäli palvelukuvaukset, käyttöohjeet tai muiden palveluntarjoajien ilmoittamat sopimusehdot ovat näiden ehtojen kanssa ristiriitaisia, noudatetaan ensisijaisesti näitä ehtoja, ellei pankki ole nimenomaisesti toisin ilmoittanut.

Mikäli nämä tai muut sovellettavat ehdot ja maksupalveluita koskevat tahdonvaltaiset lainsäädännökset ovat keskenään ristiriidassa, sovelletaan sopimusehtoja.

Sopimusta, ehtoja, palveluja ja palveluntarjoajaa koskevat tiedot annetaan näissä ehdoissa, palvelukuvauksissa ja palveluiden käyttöohjeissa ja/tai palvelujen kautta. Pankki tai palveluntarjoaja ei ole velvollinen toimittamaan asiakkaalle muita tietoja.

**Palvelujen yhteiset ehdot****1. Palvelut ja niiden käyttöönotto**

Näissä ehdoissa tarkoitetut palvelut on käyttötavan perusteella jaoteltu kahteen ryhmään seuraavasti:

**Eräsiirtopalveluilla** tarkoitetaan palveluja, joissa asiakas toimittaa palvelukuvauksessa määriteltäjä tai muutoin sovitun muotoisia aineistoja pankille tai muulle palveluntarjoajalle ja noutaa niitä pankin tai palveluntarjoajan tietojärjestelmästä. Aineistot voivat olla maksutoimeksiantoja, veloituspyyntöjä tms. toimeksiantoja tai muita tahdonilmaisuja.

**Vuorovaikutteisilla palveluilla** tarkoitetaan palveluja, joissa asiakas kytkeytyy pankin tai muun palveluntarjoajan tietojärjestelmään ja tekee maksu- tms. toimeksiantoja tai tahdonilmaisuja tällaisen yhteyden aikana kirjaamalla

toimeksiantojen tiedot suoraan pankin tai palveluntarjoajan tietojärjestelmään.

Kunkin palvelun kulloinkin voimassa oleva yksityiskohtainen sisältö ja toiminnot ilmenevät palvelua koskevasta kuvauksesta sekä palvelua koskevista ohjeista. Eräsiirto- ja vuorovaikutteiset palvelut sekä eri jakelukanavien (eräsiirto, internet-, puhelinpalvelu tms.) kautta tarjottavat palvelut voivat sisältöltään poiketa toisistaan. Pankki tarjoaa palveluja suomen-, ruotsin- ja englanninkielisinä. Eri kielillä tarjottavien palvelujen sisältö voi poiketa toisistaan.

Näissä ehdoissa tarkoitettuja tunnistautumistietoja käyttämällä asiakas voi palvelun kautta liittää pankin tai kolmansien tarjoamia muita palveluja käyttöönsä. Pankki voi asettaa käyttöönotolle sopimus- tms. asiakirjoihin liittyviä lisäedellytyksiä.

Pankki varaa toimitusajan palvelun käyttöönottoa ja pankille ilmoitettuja muutoksia varten. Pankki ja asiakas sopivat palvelun käyttöönottohetken palvelua koskevan sopimuksen tekemisen yhteydessä.

**2. Palveluihin liittyvät tilit**

Pankki määrittelee tilityypit sekä tileihin liittyvät toiminnot ja palvelut, jotka voidaan liittää Eräsiirtopalveluun ja/tai Vuorovaikutteisiin palveluihin. Asiakas ilmoittaa pankille ne tilit, joihin palvelut liitetään. Palvelujen käyttäminen edellyttää, että palveluun liitetty tili on asianmukaisesti voimassa ja että tilillä on palvelun käyttämiseen tarvittava kate.

Asiakas vastaa siitä, että jokaisella asiakkaan toimihenkilöllä tai muulla asiakkaan puolesta toimivalla, esimerkiksi palvelukeskuksella tai muulla asiakkaan alihankkijalla, joka käyttää asiakkaan lukuun näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja, on oikeus käyttää palveluun liittyvää tiliä ja vastaanottaa palveluihin sisältyviä asiakasta koskevia tietoja ilman erillistä käyttöoikeutta koskevaa sopimusta.

Mikäli asiakas käyttää konsernitiliin tai muuhun vastaavaan erityiseen tilisopimukseen perustuvia palveluja, asiakas on velvollinen huomioimaan näihin sopimukseen sisältyvät ehdot ja mahdolliset käyttöä koskevat rajoitukset.

**3. Palvelumaksut**

Asiakas on velvollinen suorittamaan pankin tarjoamista palveluista (mukaan lukien tunnistautumistiedoista) pankin kulloinkin voimassa olevan hinnaston mukaiset tai pankin kanssa muutoin erikseen sovitut maksut ja palkkiot. Pankki on oikeutettu veloittamaan nämä maksut ja palkkiot asiakkaan tililtä. Mikäli asiakas käyttää kolmannen tarjoamia palveluja, asiakas sitoutuu suorittamaan palveluntarjoajan ilmoittamat palvelumaksut.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että palveluun liitettyllä tilillä on palvelumaksujen veloittamiseen tarvittavat varat. Pankki ilmoittaa pankin perimät palvelumaksut tiliotteella. Palvelumaksuista ei lähetetä ennakoilmoitusta.

Pankki pidättää oikeuden estää palvelun käyttö tai jättää palvelun kautta tehty toimeksianto täyttämättä, mikäli tilillä ei ole riittäviä varoja toimeksiannon toteuttamiseksi.

**4. Tietoliikenneyhteydet**

Asiakas voi käyttää palveluja valitsemiaan ja palvelujen käyttöön muutoin soveltuvia tietoliikenneyhteyksiä käyttäen. Eräsiirto- palvelujen ja Vuorovaikutteisten palvelujen käyttöön liittyvät tietoliikenneyhteydet voivat poiketa toisistaan.

Asiakas hankkii palvelujen käyttämiseksi tarvittavat tietoliikenneyhteydet ja vastaa tietoliikenneyhteyksiensä toimivuudesta, kustannuksista ja turvallisuudesta.

Pankki ei vastaa sellaisista virheistä tietoliikenneyhteyksissä tai tiedonsiirrossa, jotka eivät johdu pankista.

Asiakas on velvollinen noudattamaan pankin antamia tietoliikennettä ja tietoliikenteen turvaamista koskevia ohjeita ja menetelmiä, kuten esim. Web Services -yhteyksikäyttöä koskevia ohjeita.

Pankin vastuu pankille toimitetun toimeksiannon tai aineiston tietojen käsittelystä alkaa sen jälkeen, kun pankki on hyväksytysti vastaanottanut aineiston tietojärjestelmäänsä.

### 5. Asiakkaan laitteet ja ohjelmistot

Asiakas vastaa palvelujen käyttämiseen tarvitsemiensa laitteiden ja ohjelmistojen hankkimisesta, kustannuksista, ylläpidosta ja toimivuudesta, elleivät pankki ja asiakas erikseen kirjallisesti toisin sovi. Pankin toimittamia ohjelmistoja koskevat ehdot on mainittu jäljempänä palvelukohtaisissa ehdoissa.

### 6. Tietoturva

Pankki ja asiakas vastaavat kumpikin omien tietojärjestelmiensä osalta siitä, että niiden tietoturva on asianmukaisesti järjestetty ja että järjestelmät on suojattu luotettavalla tavalla luvattonta käyttöä vastaan.

Pankilla on oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen, mikäli asiakkaan käyttämät laitteet, ohjelmat tai tietoliikenneyhteydet vaarantavat palvelun turvallisuuden. Pankki ei takaa sitä, että pankin tarjoamia palveluja voidaan käyttää asiakkaan laitteilla.

### 7. Tunnistautuminen

#### 7.1 Tunnistautumistiedot

Asiakas voi käyttää palveluita pankin kulloinkin määrittämällä ja asiakkaalle toimitetuilla asiakaskohtaisilla

- käyttäjätunnuksella ja tunnusluvulla;
- käyttäjätunnuksella, tunnuslukulaitteella tai tunnuslukusovelluksella, aktiivointikoodilla ja PIN -koodilla; tai
- muulla pankin hyväksymällä tunnistautumisvälineellä (jäljempänä mainitut yksin tai yhdessä "tunnistautumistiedot").

Asiakkaan pyynnöstä pankki voi toimittaa asiakkaalle useampia palvelun käyttöön tarkoitettuja tunnistautumistietoja. Pankki voi uusia tunnistautumistiedot tai vaihtaa niiden teknistä toimintatapaa ilmoittamalla tästä etukäteen asiakkaalle tai tämän yhteyshenkilölle. Kunkin palvelun käyttöön voidaan antaa erilliset tunnistautumistiedot.

Pankki ei ole velvollinen tunnistamaan asiakasta tai asiakkaan lukuun toimivaa muulla kuin tässä kohdassa 7.1 mainituin tavoin. Pankki ja asiakas voivat erikseen sopia muun asiakas- tai käyttäjäkohtaisen tunnisteen tai varmenteen käyttämisestä, joka vastaa tunnistautumistietoja.

#### 7.2 Tunnistautumistietojen toimittaminen

Tunnistautumistiedot tai niiden osa voidaan lähettää postitse asiakkaan pankille ilmoittamaan tai viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä tai muista luotettavista lähteistä saatuaan asiakkaan osoitteeseen tai tekstiviestillä asiakkaan pankille ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon, elleivät pankki ja asiakas nimenomaisesti toisin sovi. Asiakkaan tulee välittömästi ilmoittaa pankille, mikäli asiakkaan osoite tai asiakkaan ilmoittama matkapuhelinnumero muuttuu.

Mikäli asiakas on ilmoittanut yhteyshenkilönsä pankille, pankki voi lähettää asiakkaan tunnistautumistiedot tai niiden osan postitse asiakkaan yhteyshenkilölle tai tekstiviestillä yhteyshenkilön matkapuhelinnumeroon. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan pankille, mikäli asiakkaan yhteyshenkilö vaihtuu tai tämän osoite tai matkapuhelinnumero muuttuu.

#### 7.3 Tunnistautumistietojen käyttäminen

Palvelujen käyttämiseksi ja palveluun kirjautuessaan asiakas tunnistautuu ilmoittamalla tunnistautumistietonsa. Asiakas saa antaa tunnistautumistiedot pankin tarjoamaan palveluun.

Edellä mainitun lisäksi asiakas voi käyttää tunnistautumistietojaan maksutoimeksiannon käynnistämiseksi jäljempänä kohdassa 8 mainitun maksupalveluntarjoajaksi rekisteröityneen maksu-

toimeksiantopalvelun tarjoajan kautta tai käyttää niitä suostumuksen antamiseksi tietojen noutamista varten tilittömpalvelujen tarjoajaksi rekisteröityneen maksupalvelun tarjoajan kautta. Tällöin tunnistautumistiedot saa antaa vain pankin hyväksymän teknisen rajapinnan kautta.

Pankki voi antaa asiakkaalle tunnistautumistietojen käyttöä koskevia ohjeita ja tiedonantoja verkkosivullaan, kirjallisesti tai sähköisesti.

Asiakkaan kirjaututtua palveluun tunnistautumistiedoillaan, asiakas ei saa antaa avattua palveluyhteyttä muun tahon käytettäväksi.

Asiakas hyväksyy sen, että asiakkaan tunnistautumistietoja käytävällä henkilöllä on aina käyttöoikeus asiakkaan palveluun liitettävihin tileihin ja oikeus tehdä tunnistautumistietoja käyttämällä sopimuksia ja muita asiakasta sitovia oikeustoimia pankin ja kolmannen palveluntarjoajan kanssa. Pankilla on sopimuksen tai oikeustoimen pätevyden osoittamiseksi oikeus luovuttaa todistelun kannalta tarpeelliset tiedot ulkopuoliselle palveluntarjoajalle.

Asiakaskohtaisten tunnistautumistietojen käyttäminen vastaa asiakkaan allekirjoitusta pankille tai kolmannelle tehtävissä toimeksiannoissa, tahdonilmaisuuksissa, viesteissä tai muissa toimenpiteissä. Kaikki maksut, toimeksiannot, hakemukset, sopimukset, sitoumukset sekä muut tahdonilmaisut ja viestit (jäljempänä yhteisesti "toimeksiannot ja muut tahdonilmaisut"), jotka on tehty käyttäen asiakkaan tunnistautumistietoja sitovat asiakasta sen jälkeen, kun tunnistautumistiedot on annettu pankille palvelun edellyttämällä tavalla, vaikka asiakas, sen palveluksessa oleva tai sen lukuun toimiva henkilö ei tosiasiallisesti olisi lähettänyt toimeksiantoa tai muuta tahdonilmaisua (esim. tunnistautumistietojen väärinkäytöstä johtuen).

#### 7.4 Tunnistautumistietojen säilyttäminen ja vastuu niiden käyttämisestä

Asiakkaan tunnistautumistiedot ovat asiakaskohtaiset, eikä niitä saa osittainkaan luovuttaa muille kuin niiden käyttöön oikeutetuille. Asiakas on velvollinen säilyttämään tunnistautumistietoja huolellisesti siten, etteivät ne joudu sivullisen haltuun tai tietoon, ja varmistamaan säännöllisesti, että tunnistautumistiedot ovat tallessa. Asiakas sitoutuu säilyttämään Vuorovaikutteisissa palveluissa käytettävät käyttäjätunnuksesta, tunnusluvusta, tunnuslukulaitteesta, tunnuslukusovelluksesta, aktiivointikoodista, PIN-koodista tai muista pankin hyväksymistä tunnistautumisvälineistä koostuvat tunnistautumistiedot erillään toisistaan. Vuorovaikutteisissa palveluissa käytettäviä tunnistautumistietoja ei saa kopioida, tallentaa tai toisintaa muutoin kuin pankin järjestelmään tai pankin hyväksymällä tavalla. Eräsiirtopalveluissa käytettävien tunnistautumistietojen säilytyksestä on erilliset ohjeet näiden ehtojen liitteinä.

Mikäli tunnistautumistiedot ovat kadonneet tai jos asiakkaalla on aihetta olettaa, että tunnistautumistiedot ovat joutuneet tai saattaneet joutua sivullisen haltuun tai tietoon, on asiakkaalla velvollisuus ilmoittaa siitä välittömästi pankille asiattoman käytön estämiseksi. Asiakkaan käyttäessä useita tunnistautumistietoja asiakas on velvollinen ilmoitusta tehdessään nimeämään ne tunnistautumistiedot, jotka ovat kadonneet taikka joutuneet tai saattaneet joutua osittainkin sivullisen haltuun tai tietoon. Mikäli asiakas ei pysty nimeämään kyseessä olevia tunnistautumistietoja, pankilla on oikeus sulkea tai keskeyttää kaikkien asiakkaan käytössä olevien tunnistautumistietojen käyttö asiakkaan vastatessa mahdollista kustannuksista ja vahingoista. Ilmoitus tulee tehdä pankin konttorissa sen aukioloaikana tai soittamalla pankin Asiakaspalveluun sen aukioloaikana. Asiakaspalvelun aukioloajan ulkopuolella ilmoitus voidaan tehdä pankin kulloinkin ilmoittamaan sulkupalveluun. Sulkupalvelun yhteyshenkilö pankki ilmoittaa verkkosivullaan.

Tieto pankin Asiakaspalvelun (Help Desk) aukioloajoista ja sulkupalvelusta on pankin verkkosivuilla (Vuorovaikutteisten palveluiden sisäänkirjautumissivulla).

Pankin velvollisuutena on ryhtyä tunnistautumistietojen kuolettamista koskeviin toimenpiteisiin viipymättä saatuaan ilmoituksen tunnistautumistietojen katoamisesta.

Asiakas vastaa pankille tai kolmannelle kaikista tunnistautumistietoja käyttämällä tehdyistä toimeksiannoista ja muista tahdonilmaisista sekä niistä mahdollisesti aiheutuvista välittömistä ja välillisistä vahingoista siihen saakka, kunnes pankki on saanut ilmoituksen tunnistautumistietojen katoamisesta tai joutumisesta sivullisen haltuun tai tietoon ja pankilla on ollut kohtuullinen aika estää palvelujen käyttö. Mikäli asiakas on säilyttänyt tunnistautumistietojaan huolimattomasti tai muutoin menettellyään myötävaikuttanut tunnistautumistietojen joutumiseen sivullisen haltuun, asiakas vastaa kuitenkin kaikista tunnistautumistietojen väärinkäytöstä aiheutuneista vahingoista.

Asiakas vastaa siitä, että sen palveluksessa olevat tai sen lukuun toimivat henkilöt tai palvelunvälittäjät, jotka käyttävät tai säilyttävät tunnistautumistietoja, ovat tietoisia tämän sopimuksen mukaisista tunnistautumistietojen säilyttämiseen ja käyttöön liittyvistä sopimuksen ehtoista ja pankin verkkosivuilla julkaistuja tietoturvaohjeista ja osaltaan noudattavat niitä.

Asiakkaan tulee ylläpitää ja säilyttää luettelo siitä, kuka henkilö hallitsee ja käyttää asiakkaan tunnistautumistietoja. Asiakkaan tulee luovuttaa edellä mainitut tiedot sekä kopiot tunnistautumistietoja käyttävien henkilöiden tunnistamisasiakirjoista pankin pyynnöstä pankille. Pankki määrittää kulloinkin hyväksyttävät tunnistamisasiakirjat.

Asiakas on velvollinen poistamaan työntekijöilleen, muille edustajilleen tai alihankkijoilleen luovutetut tunnistamisvälineet näiden työ-, palvelu-, toimeksianto- tai muiden vastaavien suhteiden päättyessä.

#### 8. Asiakkaan lukuun toimivat edustajat, alihankkijat, maksutoimeksiantopalvelu ja tilitietopalvelu

Mikäli asiakas käyttää elektronisia palveluja edustajan, asiakkaan tietojen käsittelystä huolehtivan palvelukeskuksen tai muun vastaavan asiakkaan lukuun toimivan tahon (Palvelunvälittäjä) välityksellä, pankki voi toimittaa maksuliikepalveluihin liittyvät aineistot Palvelunvälittäjälle. Pankki voi myös vastaanottaa ja suorittaa Palvelunvälittäjän asiakkaan nimissä pankille antamat toimeksiannot, muut tahdonilmaisut ja palvelutehtävät.

Asiakas vastaa Palvelunvälittäjän välittämistä aineistoista ja tekemistä toimeksiannoista ja muista tahdonilmaisista, kuten omistaan.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että Palvelunvälittäjä noudattaa osaltaan tätä sopimusta ja palveluja koskevia ehtoja.

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

Maksutoimeksiantopalvelun kautta annettuihin toimeksiantoihin sovelletaan maksujenvälitystä koskevia yleisiä ehtoja.

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

Tilitietopalvelujen kautta haettujen maksutilien tietojen antamiseen sovelletaan tiliehtoja.

#### 9. Pankille toimitetut tiedot ja niiden todentaminen

Asiakas vastaa siitä, että toimeksiantojen ja muiden tahdonilmaisujen suorittamiseksi tarvittavat tiedot annetaan pankille sisällöltään oikeina ja sovitun muotoisina. Asiakas vastaa kaikista mahdollisista vahingoista, joka saattaa aiheutua siitä, että asiakas on antanut pankille tai muulle palveluntarjoajalle virheellisiä tai puutteellisia tietoja.

Pankki suorittaa toimeksiannot ja muut tahdonilmaisut asiakkaan antamien tietojen perusteella. Pankilla ei ole velvollisuutta tarkistaa asiakkaan tai asiakkaan lukuun toimivan kolmannen tahon antamia

tietoja. Palveluita koskevat tiedot tai ilmoitukset voidaan antaa asiakkaan lukuun toimivalle kolmannelle taholle.

Kun asiakas antaa pankille (tai muulle palvelun tarjoajalle) elektronisia maksuliikepalveluja tai muita elektronisia pankki-palveluja koskevan toimeksiannon tai muun tahdonilmaisun Eräsiirtopalvelua tai Vuorovaikutteista palvelua hyväksi käyttäen, toimeksianto tai muu tahdonilmaisuu katsotaan vastaanotetuksi, kun se on sovitulla tavalla pankin tai muun palvelun tarjoajan käytettävissä. Toimeksianto tai muu tahdonilmaisuu sitoo asiakasta, kun pankki tai muu palveluntarjoaja on vastaanottanut sen. Vastaanottohetken jälkeen toimeksiannon tai muun tahdonilmaisun peruuttaminen edellyttää pankin tai muun palveluntarjoajan nimenomaisista suostumusta. Pankki ilmoittaa pankille toimitetun aineiston tai toimeksiannon taikka muun tahdonilmaisun vastaanottamisesta joko palvelussa tai erillisenä ilmoituksena.

Ellei toisin ole sovittu, pankin tai muun palveluntarjoajan velvollisuus käsitellä toimeksianto tai muu tahdonilmaisuu alkaa siitä, kun kyseessä oleva palveluntarjoaja on hyväksytysti vastaanottanut sen. Pankki pidättää itsellään oikeuden hylätä toimeksianto tai muu tahdonilmaisuu siinä tapauksessa, että se ei täytä sille asetettuja vaatimuksia. Pankki ilmoittaa asiakkaalle hylkäämisestä palveluihin sisältyvänä viestinä tai muutoin sähköisesti taikka kirjallisesti.

Pankki voi turvallisuussyistä pyytää lisävahvistuksen asiakkaan Vuorovaikutteisen palvelun kautta antamalle maksutoimeksiannolle. Lisävahvistus on osa maksutoimeksiannosta ja pankin katsotaan vastaanottaneen maksutoimeksiannosta, kun pankki on vastaanottanut asiakkaalta lisävahvistuksen pankin antaman ohjeistuksen mukaisesti.

Mikäli maksutoimeksiannolta edellytetään lisävahvistusta, ilmoitetaan tästä maksutoimeksiannon vahvistuksen yhteydessä. Lisävahvistus on annettava pankille lisävahvistuspyyntöä seuraavan pankkipäivän kuluessa soittamalla pankin ilmoittamaan numeroon tai mikäli erikseen sovittu, antamalla lisävahvistus tekstiviestillä. Pankki antaa lisävahvistuksesta tarkempia tietoja lisävahvistusta vaativan maksun yhteydessä sekä Vuorovaikutteista palvelua koskevissa ohjeissa.

Mikäli eräpäivämaksun lisävahvistus saapuu pankille vasta eräpäivän jälkeen, suoritetaan maksutoimeksianto lisävahvistuksen saavuttua.

Pankin vastaanottamien toimeksiantojen ja muiden tahdonilmaisujen, tietojen ja aineistojen sisältö sekä lähetys- ja vastaanottoajat todennetaan pankin tietojärjestelmistä tai niistä saatavista tulosteista ja/tai pankin tallentamasta puhelinkeskustelusta.

Pankilla ja muulla palveluntarjoajalla on oikeus nauhoittaa asiakaspuhelt toimeksiantojen ja muiden tahdonilmaisujen todentamista varten sekä palveluiden kehittämiseksi.

Palveluja käyttämällä asiakas antaa pankille nimenomaisen suostumuksen käsitellä niitä henkilötietoja, jotka ovat tarpeen palvelujen tarjoamiseksi.

#### 10. Tapahtumatiетоjen ja maksuaineistojen säilytys

Pankki tallentaa asiakkaan toimeksiantoihin ja muihin tahdonilmaisuihin perustuvat tiedot tietojärjestelmäänsä, ellei pankki erikseen toisin ilmoita.

Eräsiirtopalveluissa Pankki toimittaa palvelujen käyttöön perustuvat erikseen sovitut aineistot, kuten esim. tilioitteet ja toteutuneita toimeksiantoja koskevat aineistot ja tapahtumatiedot pankin tietojärjestelmään asiakkaan saataville ja noudettavaksi. Pankki ilmoittaa asiakkaalle palvelukuvauksissa, käyttöohjeissa tai palveluun sisältyvänä viestinä ajan, jonka kuluessa tapahtumatiетоja sisältävä aineisto on asiakkaan saatavilla pankin tietojärjestelmästä (säilytysaika).

Vuorovaikutteisissa palveluissa tehtyjen toimeksiantojen tiedot ilmoitetaan asiakkaalle joko palvelun yhteydessä tai erikseen toimitettavina tilioitteina tai muina aineistoina.

Asiakkaan on ilmoitettava pankille viipymättä pankin muodostamissa aineistoissa tai tapahtumatiedoissa mahdollisesti olevista virheellisyyksistä. Virheellisyyksistä on ilmoitettava viimeistään ennen säilytysajan päättymistä.

Pankki ei ole velvollinen toimittamaan asiakkaalle aineistoja tai tapahtumatietoja konekielisessä muodossa pankin ilmoittaman säilytysajan päättymisen jälkeen.

### 11. Palvelujen käyttöajat

Pankki ilmoittaa asiakkaalle kunkin elektronisen palvelun osalta ajan, jolloin palvelu on asiakkaan käytössä. Pankki ei kuitenkaan takaa, että palvelut ovat asiakkaan käytössä keskeytyksettä. Pankki ilmoittaa asiakkaalle myös ajat, joihin mennessä toimeksiannot tai muu aineisto on toimitettava pankin tietojärjestelmään tai jolloin ne ovat noudettavissa pankista. Ellei toisin ole ilmoitettu, noudatetaan palvelukuvauksissa tai käyttöohjeissa mainittuja aikoja.

Pankilla on oikeus muuttaa edellä mainittuja aikoja ilmoittamalla niistä etukäteen asiakkaille. Ilmoitus voidaan tehdä asiakkaan saataville toimitettavaan konekieliseen aineistoon sisältyvänä viestinä.

Pankki voi väliaikaisesti keskeyttää palvelun tarjoamisen palvelun huollosta, päivityksistä, ylläpidosta, muutoksista, häiriöistä tai muusta vastaavasta syystä. Pankin tiedossa olevista pidempi-aikaisista katkoista pankki ilmoittaa asiakkaalle etukäteen. Pankki voi perustellusta syystä rajoittaa palvelun käyttöaikaa ilmoittamalla siitä asiakkaalle palvelussa.

### 12. Pankin oikeus käyttää alihankkijaa

Pankki voi käyttää alihankkijaa palvelutehtävien suorittamiseen. Pankki vastaa käyttämänsä alihankkijan toiminnasta.

### 13. Sopimuksen siirtäminen

Asiakas ei saa siirtää kolmannelle näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja koskevia sopimuksia ilman pankin kirjallista suostumusta.

Pankki voi siirtää sopimuksen Nordea-konserniin kuuluvalle toiselle palveluntarjoajalle siten, että siirronsaaja ottaa vastatakseen kaikista sopimuksen mukaisista velvoitteista.

### 14. Palvelun sisältöä koskevat muutokset

Pankki voi muuttaa palvelun tai asiakkaalle toimitetun ohjelmiston toimintaa tai sisältöä ilmoittamalla siitä etukäteen asiakkaalle. Muutoksista voidaan ilmoittaa asiakkaalle palvelukuvauksissa, kirjallisesti, asiakkaan saataville toimitettuun palveluaineistoon sisältyvänä konekielisenä viestinä tai toimittamalla asiakkaan käyttöön uusi ohjelmistoversio.

Elektronisen palvelun sisältöä koskevat muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana ajankohtana.

### 15. Sopimusehtojen ja hintojen muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa elektronisia palveluja koskevia sopimusehtoja ja palveluhinnastoa.

Pankki ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti tai sähköisesti sellaisen sopimusehtojen muutoksen, joka olennaisesti lisää asiakkaan velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan ja joka ei johdu lain muutoksesta, viranomaisen määräyksestä taikka pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksista. Vuorovaikutteisia palveluja koskevista ehtojen muutoksista pankki voi kuitenkin aina ilmoittaa elektronisesti palveluun sisältyvänä viestinä.

Palveluhintoja koskevista muutoksista pankki ilmoittaa hinnastossa.

Ellei asiakas irtisano sopimusta kohdassa 19 mainittua irtisanomismenettelyä noudattaen, tulevat muutetut ehdot ja hinnat voimaan pankin ilmoittamana aikana. Pankin tulee kuitenkin ilmoittaa muutoksesta vähintään 30 kalenteripäivää ennen muutoksen voimaantuloa.

Muun ehtojen muutoksen pankki voi ilmoittaa asiakkaalle palveluun sisältyvänä viestinä tai muutoin sähköisesti. Tällaiset muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana aikana.

### 16. Pankin lähettämät ilmoitukset

Pankin lähettämän kirjallisen ilmoituksen katsotaan tulleen asiakkaan tietoon viimeistään seitsemäntenä kalenteripäivänä ilmoituksen lähettämisestä, jos kirje on lähetetty asiakkaan pankille ilmoittamaan osoitteeseen tai kaupparekisteriin merkittyyn asiakkaan osoitteeseen.

Mikäli pankin ilmoitus tehdään asiakkaan saataville toimitettuun aineistoon tai Vuorovaikutteiseen palveluun sisältyvänä viestinä, katsotaan ilmoituksen tulleen asiakkaalle viimeistään kolmantena päivänä siitä, kun ilmoitus on asetettu asiakkaan saataville palveluun tai pankin tietojärjestelmään.

Maksupalvelun turvallisuutta koskevat ilmoitukset Pankki voi antaa myös verkkosivuillaan.

### 17. Asiakkaan huomautukset

Mahdolliset palvelua, toimeksiannot tai muita tahdonilmaisuja koskevat huomautukset tai vaatimukset pankille tai muulle palveluntarjoajalle tulee tehdä kirjallisesti tai Vuorovaikutteisiin palveluihin sisältyvänä asiakaspostiviestinä viipymättä ja viimeistään 60 kalenteripäivän kuluessa tapahtumapäivästä. Palveluja koskevissa ehdoissa voi olla edellä mainitusta poikkeavia määräaikoja, joita sovelletaan edellä mainitun määräajan sijasta.

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

### 18. Tekijänoikeus ja tavaramerkit

Palveluihin liittyvät tekijänoikeudet ja tavaramerkit kuuluvat pankille, muulle palveluntarjoajalle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikki oikeudet tekijänoikeuksiin ja tavaramerkkeihin on pidätetty.

Palvelua käyttävä asiakas sitoutuu siihen, ettei se ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista suostumusta julkaise, toisinnalla tai edelleen jakele palvelujen sisältämää informaatiota sähköisesti tai muita viestintäkanavia käyttäen, ellei palvelukohtaisissa ehdoissa ole toisin sovittu.

### 19. Sopimusten voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

Palveluja koskevat sopimukset ovat voimassa toistaiseksi, ellei erikseen ole toisin sovittu.

Sopijapuoli voi kirjallisesti irtisanoa sopimuksen lakkaamaan kuukauden kuluttua irtisanomispäivästä lukien. Vuorovaikutteista palvelua koskevan palvelun osalta sopimus voidaan kuitenkin irtisanoa heti päättyväksi.

Sopijapuoli voi kirjallisesti purkaa sopimuksen lakkaamaan välittömästi, mikäli toinen sopijapuoli on olennaisesti rikkonut sopimuksen tai yksittäistä palvelua koskevan sopimuksen ehtoja tai kun palveluun liittyvä tili lakkautetaan.

Pankki voi katsoa sopimuksen päättyneeksi, mikäli asiakas ei ole käyttänyt palvelua yhden vuoden kuluessa sopimuksen voimaantulopäivästä lukien tai mikäli viimeisestä käyttöpäivästä on kulunut vähintään yksi vuosi.

Pankilla on oikeus suorittaa ennen sopimuksen irtisanomista tai purkamista pankille annetut toimeksiannot ja muut tahdonilmaisut loppuun, ellei niitä erikseen kutakin palvelua koskevien ehtojen mukaisesti peruuteta. Pankki ei kuitenkaan ole tähän velvollinen.

Pankilla on oikeus olla palauttamatta irtisanomistilanteessa palvelusta etukäteen maksettua maksua tai palkkiota, vaikka maksu tai palkkio kohdistuu irtisanomisen voimaantumisen jälkeiseen aikaan.

### 20. Pankin oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö tai keskeyttää palvelun tarjoaminen

Pankilla on oikeus estää tunnistautumistietojen käyttö

- turvallisuussyistä,
- jos tunnistautumistiedot sisältävät ilmeisen virheellisyyden;
- jos on syytä epäillä, että tunnistautumistietoja käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti;



- asiakas käyttää tunnistautumistietoja olennaisesti näiden ehtojen vastaisella tavalla; tai
- jos tunnistautumistiedot oikeuttavat luoton käyttöön ja riski siitä, että tilinomistaja ei kykene täyttämään maksuvelvoitettaan, on huomattavasti kohonnut.

Pankki ilmoittaa tunnistautumistietojen käytön estämisestä ja sen syistä asiakkaalle kirjallisesti, sähköisesti tai muulla sovitulla tavalla etukäteen tai välittömästi tunnistautumistietojen käytön estämisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Ilmoitusta ei tehdä, jos ilmoituksen tekeminen vaarantaisi elektronisten palvelujen luotettavuuden tai turvallisuuden tai jos sen tekeminen on laissa kielletty.

Pankilla on oikeus estää palvelun käyttö tai keskeyttää asiakkaan toimeksiantojen tai muiden tahdonilmaisujen suorittaminen, jos asiakasta haetaan selvitys- tai konkurssitilaan, yrityssaneerausmenettelyyn, asiakas lakkauttaa maksunsa tai jos asiakkaan tilillä oleviin varoihin kohdistetaan takavarikko-, ulosmittaus- tai muu vastaava täytäntöönpanotoimi, tai jos palvelun käyttäminen ilman asiakkaan toimittamia asiakasta tai tämän asiointia koskevia pankin määrittelemiä lisätietoja on pankin käsityksen mukaan vastoin rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä ja selvittämistä koskevaa lainsäädäntöä tai viranomaisohjeita.

Lakiin perustuvasta syystä pankki voi estää maksu-toimeksiantopalvelun tai tilietopalvelun käytön.

Pankilla on lisäksi oikeus keskeyttää toimeksiantojen tai muiden tahdonilmaisujen suorittaminen silloin, kun pankilla on perusteltu syy epäillä, että palvelua käytetään lain tai sopimusehtojen vastaisesti tai palvelujen käyttäminen vaarantaa pankin tai muun palveluntarjoajan taikka näiden asiakkaiden asiointi- tai tietoturvallisuutta tai loukkaa näiden tai sivullisen oikeuksia.

### 21. Ylivoimainen este

Pankki ei vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta syystä johtuvasta pankin toiminnan kohtuuttomasta vaikeutumisesta. Tällainen vastuusta vapauttava este voi olla esimerkiksi:

- viranomaisen toimenpide,
- sota tai sen uhka, kapina tai mellakka,
- pankista riippumaton häiriö postinkulussa, automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedonsiirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähköön saannissa,
- tulipalon tai muun turman aiheuttama keskeytys tai viivästys pankin toiminnassa tai
- työtaistelutoimi, kuten lakko, sulku, boikotti tai saarto, vaikkei se pankkia koskisikaan.

Ylivoimainen este tai muu edellä mainittu olosuhde oikeuttaa pankin keskeyttämään palvelujen tarjoamisen ja toimeksiantojen toteuttamisen toistaiseksi.

### 22. Pankin vahingonkorvausvastuuta koskevia rajoituksia

Pankki ei vastaa palvelussa mahdollisesti esiintyvien häiriöiden, keskeytysten tai virheiden takia aiheutuvasta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten tulon menetyksestä, saamatta jääneestä tuotosta, muissa sopimussuhteissa aiheutuvista häiriöistä tai muusta vaikeasti ennakoitavasta vahingosta.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien toiminnasta eikä niiden tarjoamista palveluista tai tuotteista tai niiden saatavuudesta.

Asiakkaan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos asiakas laiminlyö tämän, asiakas vastaa itse vahingosta tältä osin.

Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella asiakkaalle suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, asiakkaan mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, palvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Palvelukohtaisiin ehtoihin, kuten maksuliikepalveluja koskeviin ehtoihin voi sisältyä erityisiä korvausvastuuta koskevia rajoituksia.

Sopijapuolella ei ole oikeutta mihinkään korvauksiin tämän sopimuksen päättymisen, uusimatta jättämisen tai sopimuksen piiriin kuuluvan palvelun lopettamisen johdosta.

### 23. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja koskeviin sopimuksiin sovelletaan Suomen lakia, ellei yksittäisen palvelun osalta ole erikseen toisin mainittu.

Sopimuksesta tai siihen perustuvien palvelujen käytöstä mahdollisesti aiheutuvat riitaisuudet käsitellään Helsingin kärjäoikeudessa. Mikäli asiakkaan kotipaikka on muualla kuin Suomessa, pankilla on kuitenkin oikeus saattaa asia asiakkaan kotivaltion tuomioistuimen käsiteltäväksi.

### Palvelukohtaiset ehdot

#### Konekieliset maksut

Konekieliset valuuttamaksut -palveluun ja Yrityksen maksut - palveluun sovelletaan kulloinkin voimassa olevien palvelukuvausten ja Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi seuraavia ehtoja.

#### 1. Maksutyypit

Pankki voi määritellä minkä tyyppiset maksut voidaan maksaa pankin tarjoamien maksujenvälityspalvelujen kautta ja määritellä maksutoimeksiantoille tai useita toimeksiantoja sisältäville aineistoille enimmäis- tai vähimmäismäärän. Mikäli tietyn tyyppisiä maksuja ei esimerkiksi viranomaisen ohjeesta tms. syystä voida välittää konekielisesti, pankki ilmoittaa tästä asiakkaalle. Ilmoitus voidaan tehdä asiakkaan saataville toimitettuun aineistoon sisältyvänä viestinä tai palvelussa annettavana ohjeena tai viestinä.

#### 2. Kate

Asiakas on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaan tilillä on maksutoimeksannon veloitushetkellä maksun suorittamiseen tarvittava kate. Katetta tulee olla kaikkien asiakkaan toimittamaan maksutoimeksiantoaineistoon sisältyvien maksujen suorittamiseksi.

Jos maksun eräpäivä on myöhempi kuin maksutoimeksannon antopäivä, varojen on oltava tilillä eräpäivän alkaessa ja Palkat ja eläkkeet -palvelussa maksupäivää edeltävän pankkipäivän alkaessa.

Ellei tilillä veloitushetkellä ole riittävää katetta tai mikäli maksua koskevat tiedot tai aineisto on annettu pankille niin puutteellisenä, ettei asiakkaan aineistoa voida käsitellä, pankilla on oikeus jättää yksittäinen maksu tai Eräsiirtopalveluissa koko maksutoimeksiantoaineisto käsittelemättä. Pankki ilmoittaa asiakkaalle maksutoimeksannon tai maksutoimeksiantoaineiston toteuttamatta jättämisestä palveluun sisältyvällä viestillä, jollei ilmoittamista ole laissa kielletty.

#### 3. Valuuttakurssin noteeraaminen

Asiakas vastaa siitä, että maksu perustuu hyväksyttävään valuuttatoimeen, ja maksuihin mahdollisesti liittyvien lupien hankkimisesta sekä ilmoitusten tekemisestä.

Pankki ei vastaa siitä, ettei maksua voida suorittaa sen takia, ettei valuuttakurssia noteerata tai muusta vastaavasta syystä.

#### 4. Maksujen välityksessä noudatettavat muut ehdot

Maksujenvälityksessä noudatetaan lisäksi Nordean maksujenvälitystä koskevia yleisiä ehtoja niiltä osin, kun ehdot soveltuvat konekielisiin palveluihin, eivätkä ole ristiriitaisia palveluiden yhteisten ehtojen ja näiden palvelukohtaisten ehtojen kanssa.

#### Maksupäätöspalvelun yleiset ehdot

Yritysten elektronisten palvelujen yleisten ehtojen lisäksi noudatetaan maksupäätöspalvelussa seuraavia ehtoja:

##### 1. Maksupäätöspalvelu

Maksupäätöspalvelulla tarkoitetaan menettelyä, jossa asiakas ottaa korttimaksuja vastaan maksupäätteellä ja lähettää ne maksutapahtumina konekielisessä muodossa pankkiin. Maksupäätöspalvelun avulla asiakas voi halutessaan ja sovittuaan siitä pankin kanssa tarjota myös käteisnostopalvelua omille asiakkailleen korteilla, joille käteisnosto on sallittu.

### 1.1 Laitteisto

Maksupäätteen tulee olla Finanssiala ry:n hyväksymän tahon tarkastama. EMV-maksupäätteen tulee olla Finanssiala ry:n hyväksymän tahon EMV-sertifioima. Sertifioinnin tulee olla voimassa kaikkia EMV-maksupäätteessä käsiteltäviä kortteja koskien. Korttien käsittelyä varten maksupäätteessä tulee olla magneettijuovan lukija ja EMV-maksupäätteessä sen lisäksi EMV-sirun lukija.

Varajärjestelmänä asiakkaalla tulee olla leimauslaite niitä kortteja varten, joilla leimauslaitteen käyttö on sallittu.

### 2. Korttitapahtumat

Korttitapahtumat muodostuvat hyväksyttävillä korteilla tehdyistä ostoista, käteisnostoista sekä ostojen ja nostojen peruutuksista, jotka pankki käsittelee ja/tai välittää ao. pankille tai korttiyhtiölle, korttiyhtiön ja pankin välisen sopimuksen mukaisesti. Tapahtumien välitykseen ja hyvitykseen sovelletaan korttiyhtiön ja asiakkaan välistä sopimusta.

Korttitapahtumat tulisi lähettää pankkiin myyntipäivittäin.

Korttitapahtuma on varmennettava ao. korttiyhtiön antamien ohjeiden mukaisesti. Varmennettaessa tapahtumalle varataan kate maksajan tililtä sekä tarkastetaan varoitustiedosto. Varmennus voidaan tehdä automaattisesti tai puhelimitse. Puhelinvarmennus ei ole mahdollista niiden korttien osalta, joiden hyväksyntä edellyttää korttiyhtiön kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti aina automaattivarmennusta. Suljetun varmennusverkon käyttöön otosta asiakkaan on sovittava pankin, teleoperaattorin tai siihen rinnastettavan tahon kanssa. Avoimen varmennusverkon käytöstä on sovittava pankin kanssa, joka myöntää sen käyttöön tarvittavan varmenteen.

Vastaanotetuista tapahtumista pankki muodostaa asiakkaan eli maksunsaajan noudettavaksi palautteen, jonka avulla asiakas täsmäyttää lähettämänsä aineistot.

### 3. Hyväksyttävät kortit

Maksupäättepalvelussa voidaan hyväksyä vain Suomen maksupäättejärjestelmässä yleisesti hyväksyttäviä kortteja, joista asiakkaalla on sopimus pankin tai ao. kortin liikkeellelaskijana toimivan korttiyhtiön kanssa.

### 4. Varoitustiedostot

Varoitustiedosto sisältää tiedot käyttökielossa olevista korteista. Pankki asettaa päivittäin asiakkaan noudettavaksi konekielisessä muodossa kortteja koskevat varoitustiedostot.

### 5. Avain- ja parametriaineistot

Pankki asettaa asiakkaan noudettavaksi EMV-maksupäätteen käytön edellyttämät avain- ja parametriaineistot, jotka on kuvattu maksupäätte- järjestelmän toiminnallisessa kuvauksessa. Pankista noudettavassa maksupäättepalautteaineistossa on viimeisimpien avain- ja parametriaineistojen versionumerot. Mikäli jonkin aineiston versionumero poikkeaa EMV-maksupäätteessä olevasta versionumerosta, tulee maksupäätteen noutaa pankista viimeisin versio kyseisen aineiston kohdalta.

### 6. Asiakkaan vastuut ja velvollisuudet

Asiakas on velvollinen noudattamaan maksupäättepalvelu-sopimuksen lisäksi kulloinkin voimassaolevaa pankkien maksupäättejärjestelmän toiminnallista kuvausta sekä pankin tai korttiyhtiön kulloinkin antamia ehtoja tai ohjeita.

Sopimuksen allekirjoitushetkellä voimassaoleva pankkien maksupäättejärjestelmän toiminnallinen kuvaus luovutetaan asiakkaalle sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä. Asiakas vastaa ehtojen ja ohjeiden noudattamatta jättämisestä pankille ja maksajalle aiheutuneiden vahinkojen ja kustannusten korvaamisesta.

Asiakkaan on varmistettava maksupäättejärjestelmän toimittajalta, että maksupäättejärjestelmä noudattaa voimassaolevaa pankkien maksupäättejärjestelmäkuvausta. EMV-maksupäätteen tulee olla EMV-sertifioitu. Asiakas vastaa siitä, että sen käyttämä EMV-maksupäätte on sertifioitu kaikkia siinä käsiteltäviä kortteja koskien.

Asiakas on velvollinen noutamaan päivittäin kortteja koskevat varoitustiedostot. Asiakkaan on noudettava varoitustiedosto ennen

myyntipäivän alkua, kuitenkin viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä, kun pankki on asettanut sen asiakkaan saataville. Maksupäätteen on aina maksun suuruudesta riippumatta tarkastettava, ettei korttinumero ole näin noudetussa varoitustiedostossa. Viikonloppu tai pyhäpäivä ei pidennä noutoaikaa. Jos asiakas ei ole liikkeen kiinniolon tai muun vastaavan syyn vuoksi päivittänyt maksupäätteen varoitustiedostoa, hänen on joko noudettava täydellinen varoitustiedosto tai päivitettävä varoitustiedosto kaikilta kiinniolopäiviltä ennen maksupäätteen käyttöönottoa.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että maksupäätte noutaa pankista avain- ja parametriaineistot, kun pankki on asettanut muuttuneet aineistot asiakkaan noudettavaksi. Muutoin aineistot on noudettava vähintään kerran kuukaudessa.

### Korttitapahtuma-aineistot

Asiakas vastaa pankille lähettämänsä aineiston oikeellisuudesta ja aitoudesta.

Asiakkaan on varattava kate ja varmennettava tapahtuma pankin tai ao. korttiyhtiön kulloinkin voimassaolevien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan tulee toimittaa katevarauksen yksilöintitiedot pankille muun aineiston yhteydessä, pankin kanssa sovitulla tavalla. Asiakas vastaa kaikista maksajalle tai pankille mahdollisesti aiheutuvista vahingoista, jotka johtuvat aiheuttomasta katevarauksesta tai siitä, että asiakas on toimittanut pankille katevaraukseen ja veloitukseen liittyvän aineiston virheellisesti tai puutteellisesti.

Asiakas on velvollinen noutamaan pankista palautteen pankin vastaanottamista ja käsittelemistä tapahtumista sekä täsmäyttämään lähettämänsä tapahtumat palautteen tietoihin aina korttitapahtuma-aineiston lähettämisen yhteydessä.

### Maksupäätteaineiston säilytys

Asiakas on velvollinen säilyttämään pankkia varten maksupäätte-tapahtumat konekielisinä mahdollista uusintalähetystä varten siihen asti, kunnes asiakas on todennut tapahtuman hyvitetyn tililleen. Mikäli maksupäätetapahtumien konekielinen uusintalähetys ei ole mahdollinen, asiakas on velvollinen maksamaan maksupäätte-tapahtumien käsittelystä ja veloittamisesta pankille aiheutuneet ylimääräiset kustannukset.

Jos asiakas toimittaa maksupäätetapahtumat pankille kulloinkin voimassaolevissa ehdoissa tai ohjeissa mainittua määräaikaan myöhemmin tai aineistossa on virheellisyttä, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä pankkiin ennen maksupäätetapahtumatietojen lähettämistä ja sopia tarvittavista toimenpiteistä sekä pankille käsittelestä aiheutuneiden kustannusten korvaamisesta.

Asiakas on velvollinen säilyttämään selvittelyä varten maksajien allekirjoittamat tai muutoin hyväksymät maksua koskevat tositteet korttiyhtiön kanssa tehdyssä sopimuksessa määritellyn ajan ostotapahtumasta. Tositteiden säilyttämisestä kirjanpitolarkoituksiin säädetään kirjanpitolaisissa. EMV-maksupäätteellä tehtyjen tapahtumien tiedot voidaan säilyttää konekielisessä muodossa.

Asiakas on velvollinen toimittamaan maksupäätteen tositteen tai EMV- tapahtuman tulostuksen pyynnöstä korvauksetta pankille tai korttiyhtiölle 14 vuorokauden kuluessa.

### Leimauslaitteen käyttö varajärjestelmänä

Asiakas on velvollinen hankkimaan maksupäättejärjestelmän häiriötilanteita varten korttimaksujen käsittelyyn tarkoitettun leimauslaitteen. Leimauslaite on varajärjestelmänä vain tapahtumissa, jotka on tehty korteilla, joilla leimauslaitteen käyttö on pankin tai korttiyhtiön ohjeiden mukaan sallittu. Häiriötilanteissa asiakas voi ottaa vastaan kortti- maksuja leimauslaitetta ja ao. korttiyhtiön korttimaksulomakkeita käyttäen.

Häiriötilanteissa asiakkaan tulee noutaa mahdolliset kirjalliset kortteja koskevat varoitustiedostot, jotka pankki tai ao. korttiyhtiö asettaa asiakkaan noudettavaksi. Asiakas ei saa antaa varoitustiedostossa olevista korteista tietoja ulkopuolisille. Asiakas on velvollinen tuhoamaan käytöstä poistettavan varoitustiedoston luotettavalla tavalla.

Leimauslaitetta ei voi käyttää käteisnostotapahtumissa eikä automaattista varmennusta edellyttäviä maksukorttimaksuja vastaanottaessa.

### 7. Pankin asettamat rajoitukset

Pankilla on oikeus keskeyttää tämän sopimuksen piiriin kuuluvan palvelun tarjoaminen asiakkaalle, jos pankilla on syytä epäillä maksupäätelvelun tai maksupäätelvelmän väärinkäyttöä tai ehtojen tai ohjeiden noudattamatta jättämistä.

Pankki voi asettaa myöntämiään kortteja koskeville maksuille alaja/tai ylärajan. Pankilla on oikeus rajoittaa myöntämänsä kortin käyttöä maksuvälineenä. Pankki ilmoittaa rajoituksista kaupan järjestöille ja pankin harkinnan mukaan pankin verkkosivuilla.

### 8. Pankin vastuut ja velvollisuudet

Pankki on velvollinen vastaanottamaan ja käsittelemään asiakkaan lähettämät korttitapahtumat sekä edelleen välittämään muille pankeille ja korttiyhtiöille näiden korteilla tehdyt tapahtumat.

Ellei toisin ole sovittu, pankki hyvittää asiakkaalle tai välittää muille pankeille ja korttiyhtiöille pankkipäivinä lähetetyt korttitapahtumat tai niitä koskevan aineiston viimeistään seuraavana pankkipäivänä.

Pankki on velvollinen asettamaan asiakkaan saataville pankeilta ja korttiyhtiöiltä saamansa varoitustiedoston konekielisenä sekä korttien käyttöön liittyvät avain- ja parametriaineistot.

Pankki on velvollinen muodostamaan ja asettamaan asiakkaan saataville palautteen asiakkaan pankkiin lähettämistä korttitapahtumista.

Pankki ei vastaa muulla kortilla tehdyn maksun hyvittämisestä asiakkaalle kuin mistä asiakkaan kanssa on erikseen sovittu.

Kaikki pankkiin, tähän sopimukseen ja tämän sopimuksen mukaiseen palveluun liittyvät tiedot on kerrottu tässä sopimuksessa. Pankki ei ole velvollinen toimittamaan asiakkaalle muuta tietoa pankista, tästä sopimuksesta tai tämän sopimuksen mukaisesta palvelusta ennen sopimus- suhteen alkamista tai sen aikana.

Jos maksajan pankilla (pankki itse tai muu pankki) on lakiin perustuva velvollisuus palauttaa pankin asiakkaalle hyvittämän korttitapahtuman rahamäärä maksajan tilille, pankilla on oikeus kieltäytyä asiakkaan tilin hyvityksestä tai palauttaa jo tapahtunut tilin hyvitys vastakirjauksella (reklamointi). Asiakkaan erillistä suostumusta tilin hyvityksestä kieltäytymiseen tai vastakirjaukseen ei tarvita.

### 9. Salassapitovelvollisuus ja tietoturvallisuus

Asiakkaan ja asiakkaan lukuun toimivien tulee käsitellä pankin luovuttamia pankkien maksupäätelvelmän toiminnallista kuvausta, salasanoja ja muita palvelun käyttämiseen tarvittavia tietoja luottamuksellisuudella. Edellä mainituista pankin liikesalaisuuden ja pankkisalaisuuden piiriin kuuluvista asioista ei saa sopimuksen voimassaoloaikana eikä sen jälkeen antaa tietoja ulkopuoliselle ilman pankin kirjallista suostumusta.

Asiakas on velvollinen säilyttämään maksupäätteen tunnistetiedot luottamuksellisuudella ja siten, että ne eivät ole ulkopuolisten saatavilla.

Asiakas on velvollinen säilyttämään maksajien allekirjoittamat tai muutoin hyväksymät maksupäätteen tositteet ja elektroniset tallenteet turvallisesti lukitussa paikassa ja säilytysajan päätyttyä tuhoamaan ne siten, etteivät ne voi joutua ulkopuolisten haltuun. Asiakkaan on pyydettäessä esitettävä yksilöityä maksua vastaava tosite pankille tai korttiyhtiölle. Asiakas on vastuussa kaikesta vahingosta, joka aiheutuu siitä, että asiakas on säilyttänyt maksupäätteen tositteita tai korttiaineistoja huolimattomasti ja joku on sen vuoksi aiheuttanut pankille tai maksajalle vahinkoa väärinkäyttämällä maksupäätteen tositteessa olevia tietoja.

Varajärjestelmänä käytetyn leimauslaitteen tositteet on säilytettävä edellä mainitulla tavalla ennen niiden pankkiin tai korttiyhtiön toimittamista. Asiakas on leimauslaitetta käytettäessä velvollinen säilyttämään maksajien allekirjoittamat maksulomakkeet turvallisesti lukitussa paikassa ennen niiden luovuttamista pankille siten, etteivät ne joutu ulkopuolisen haltuun. Asiakas on vastuussa pankille kaikista sellaisista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että

asiakas on säilyttänyt maksajien allekirjoittamia maksulomakkeita huolimattomasti ja joku on sen vuoksi aiheuttanut pankille tai maksajalle vahinkoa väärinkäyttämällä maksulomakkeessa tai maksupäätelvelmässä olevia tietoja.

Kukin osapuoli vastaa oman tietojärjestelmäympäristönsä turvallisuudesta. Järjestelmän kautta saa välittää vain järjestelmän haltijan omia maksukorttiaineistoja.

Maksupäätelvelmä tai -laitteisto sijaitsee avoimessa ympäristössä. Järjestelmän fyysinen ja tekninen turvallisuus tulee hoitaa siten, että ulkopuoliset tahot eivät pääse käyttämään järjestelmää, eivätkä muuttamaan järjestelmän tietosisältöä.

Asiakas vastaa siitä, että järjestelmässä käytettävät avaimet, varmenteet ja maksupäätelvelmät säilytetään huolellisesti ja turvallisesti siten, että tiedot eivät joudu sivullisten haltuun. Asiakas vastaa, että järjestelmä on teknisesti suojattu ulkoa tulevia uhkia vastaan ja siinä on ajan tasalla olevat suojaukset haittaohjelmia vastaan.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan, että järjestelmän tiedonsiirto on turvallisesti hoidettu. Julkisissa verkoissa ja langattomassa tiedonsiirrossa yhteys on oltava suojattu ja salattu riittävän vahvalla tekniikalla.

Salaukseen käytetyt avaimet tulee vaihtaa aika-ajoin. Wlan-, wap- ja gprs-järjestelmien perussuojaukset eivät ole sellaisenaan riittäviä.

Asiakkaan vastuulla on, että yhteydet järjestelmän mahdollisesti käyttämään kolmannen osapuolen kokoama- ja reitityspalveluun on salattu ja suojattu. Asiakas on vastuussa kolmannen osapuolen kautta välittämiensä aineistojen turvallisuudesta.

### Kansainvälinen tilitietopalvelu, Balance Reporting

Yritysten elektronisten palveluiden yhteisten ehtojen lisäksi sovelletaan kansainväliseen tilitietopalveluun seuraavia ehtoja.

#### 1. Palvelun sisältö

Kansainvälisessä tilitietopalvelussa pankki välittää asiakkaan ulkomaisessa pankissa olevaa tilää koskevia, ulkomaisesta pankista saapuvia tilitietoja asiakkaalle.

Asiakas sopii tilitietojen välityksestä tietoja antavan ulkomaisen pankin kanssa ja toimittaa kappaleen tästä ulkomaisen pankin kanssa tekemästään sopimuksesta tai valtakirjasta pankille. Pankki välittää ulkomaiselta pankilta saadut tilitiedot asiakkaan saataville sen sisältöisinä, kuin ne on toimitettu pankille.

#### 2. Vastuunrajoitukset

Pankki ei vastaa tilitiedoissa olevista tietolähteestä, tiedonsiirrosta tai muista pankin toiminnasta riippumattomista syistä johtuvista virheistä. Pankki ei vastaa myöskään tilitiedoissa olevien virheiden tai puutteiden takia mahdollisesti aiheutuvista vahingoista. Pankki ei vastaa ulkomaisen pankin toiminnasta.

### Saapuvien valuuttamaksujen ennakkotieto

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi sovelletaan saapuvia valuuttamaksuja koskeviin ennakkotietoihin seuraavia ehtoja.

#### 1. Palvelun sisältö

Pankki välittää asiakkaan saataville ennakkotiedon asiakkaan tilille saapuvaksi ilmoitetuista valuuttamaksuista muilta maksupalveluiden tarjoajilta saamansa ennakkotiedon perusteella.

Pankin antama ennakkotieto ei ole sitova ilmoitus siitä, että maksu on suoritettu tai tulee ilmoitetulla tavalla asiakkaan käytettäväksi. Ennakkotieto ei estä pankkia kuittaamasta ennakkotiedossa ilmoitettua maksua, mikäli pankilla on asiakkaalta vastasaatavaa.

#### 2. Vastuun rajoitus

Pankki ei vastaa mistään ennakkotiedon perusteella asiakkaalle tai kolmansille mahdollisesti aiheutuvista välillisistä tai välittömistä vahingoista.

## Elektroninen valuuttakauppa

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi sovelletaan elektronisiin valuuttakauppaa koskeviin toimeksiantoihin seuraavia ehtoja.

### 1. Elektroninen valuuttakauppa

Elektroninen valuuttakauppa on mahdollinen vain maksutoimeksiannon yhteydessä, pankin kulloinkin määrittelemissä valuutoissa.

### 2. Valuuttakurssi

Valuuttakurssikysely tehdään maksutoimeksiantojen valuutoille. Maksut samassa valuutassa ja samalle arvopäivälle lasketaan yhteen ja ne saavat saman valuuttakurssin. Valuuttakurssi perustuu kyselyhetken markkina- tai listakurssiin. Valuuttakurssin hyväksymiselle varattu aika on rajoitettu.

Mikäli palvelu ei anna valuuttakurssia, ei valuuttakauppaa voida toteuttaa elektronisesti.

### 3. Valuuttakaupan enimmäismäärä

Maksut samassa valuutassa ja samalle arvopäivälle muodostavat yhden valuuttakaupan. Elektronisessa valuuttakaupassa samassa valuutassa ja samalle arvopäivälle kulloinkin tehtävien valuuttakauppojen yhteenlaskettu määrä ei saa ylittää pankin kulloinkin määrittelemää valuuttakohtaista enimmäismäärää.

### 4. Valuuttakaupan sitovuus

Asiakkaan hyväksytyä valuuttakurssin, syntyy asiakkaan ja pankin välille sitova valuuttakauppa palvelun antamalla valuuttakurssilla. Valuuttakaupan syntyminen todetaan pankin hallussa olevasta materiaalista.

### 5. Pankin vahvistus

Pankki ilmoittaa hyväksytyt valuuttakaupat konekielellisesti asiakkaalle. Asiakas on velvollinen tarkistamaan pankin lähettämän sanoman ja reklamoimaan mahdollisesta virheestä saman pankkipäivän aikana.

Pankki on velvollinen ilmoittamaan mahdollisesta virheestä valuuttakaupassa viipymättä, kuitenkin viimeistään valuuttakaupan arvopäivää seuraavana pankkipäivänä.

### 6. Maksutoimeksiannot

Valuuttakauppaa vastaavat maksutoimeksiannot on annettava pankille samana päivänä, kun valuuttakauppa on tehty.

### 7. Kate

Asiakas on velvollinen huolehtimaan, että asiakkaan veloitustilillä on valuuttakaupan veloitukseen tarvittava kate.

## Finanssitieto ja muut tietopalvelut

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi sovelletaan pankin tarjoamaan finanssitietopalveluun ja muihin tietopalveluihin seuraavia ehtoja.

### 1. Palvelun sisältö

Pankki voi tarjota omia tai välittää muun palveluntarjoajan tarjoamia tietopalveluja, kuten valuuttakursseja, valuuttakatsauksia, korkotietoja, arvopaperikursseja koskevia tietoja. Pankki voi kerätä näitä tietoja omista järjestelmistään tai pankin ulkopuolisista järjestelmistä.

Tietopalvelun sisältämät finanssitietopalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai pankin toimesta ilmoitettu. Finanssitietopalveluja ei tarjota Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville asiakkaille. Tietopalvelujen sisältämät informaatio ei ole missään olosuhteissa tarjous, osto- tai myyntikehoitus tai myyntisuositus.

Asiakas, joka harjoittaa tai ryhtyy harjoittamaan arvopaperikauppaa, arvopaperinvälitystoimintaa tai muuta näihin rinnastettavaa toimintaa, sitoutuu ilmoittamaan toiminnastaan pankille sopimusta tehtäessä tai kun edellä mainittu toiminta aloitetaan. Pankilla on oikeus veloittaa edellä mainittua toimintaa harjoittavan asiakkaan tililtä tiedontuottajan edellyttämä käyttömaksu, jonka määrä ilmenee hinnastosta.

### 2. Vastuu tiedon oikeellisuudesta

Tietopalveluihin sisältyvät tiedot toimitetaan asiakkaalle sitoumuksetta. Pankki tai muu palveluntarjoaja ei vastaa tiedoissa mahdollisesti olevista virheistä tai puutteellisuuksista taikka tietojensaannin viivästyttämisestä tai estymisestä aiheutuvista vahingoista.

### 3. Luovutus ja julkaisukielto

Tietopalvelujen sisältämien tietojen julkaiseminen tai elektroninen edelleenjakelu sellaisenaan tai osana muuta tietokantaa tms. tallennetta tai viestintä käyttäen on kielletty.

### Arvopaperi ja sijoituspalvelut

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi asiakkaalle tarjottaviin elektronisiin arvopaperi- ja sijoituspalveluihin sovelletaan seuraavia ehtoja. Pankin tarjoamat elektroniset arvopaperipalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai ilmoitettu. Arvopaperi- ja muita sijoituspalveluita ei tarjota Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville asiakkaille.

### 1. Palvelun sisältö ja käyttöönotto

Mikäli asiakas on tehnyt pankin kanssa arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevan sopimuksen, voi asiakas liittää Vuorovaikutteisiin palveluihinsa verkkopankin salkkupalvelun, jolla voi tehdä palvelun piiriin kuuluvia arvopapereita, ml. rahasto-osuuksia ja arvo-osuuksia koskevia myynti-, osto- ja merkintätoimeksiantoja sekä saada tietoja säilytyksessä olevista arvopapereista ja arvo-osuustileillä olevista arvo-osuuslajeista sekä rahasto-osuuksista. Palveluun voidaan liittää myös muita pankin ja asiakkaan erikseen sopimia arvopaperi- tai sijoituspalveluja.

### 2. Arvopaperipalveluihin sovellettavat ehdot

Arvopaperi- ja muihin sijoituspalveluihin sovelletaan yritysten elektronisten palveluiden yhteisiä ehtoja vain, mikäli ne eivät ole ristiriidassa arvo-osuustiliä ja arvopaperisäilytystä koskevien yleisten ehtojen, sijoituspalvelusopimuksen yleisten ehtojen sekä arvopapereiden osto- ja myyntitoimeksiantoja koskevien yleisten ehtojen kanssa. Nordea-rahastoja koskevissa toimeksiannoissa noudatetaan kyseessä olevan rahaston sääntöjä sekä jatkuvan rahastosääntämisen kyseessä ollen sen yleisiä ehtoja.

### 3. Toimeksiantojen maksut ja niiden veloitus

Toimeksiantoihin perustuvat maksut veloitetaan arvo-osuustiliä ja arvopaperien säilytystä koskevassa sopimuksessa määritellyiltä tililtä. Ellei tilillä ole pankin arvopaperin osto- ja myyntitoimeksiantojen yleisissä ehdoissa, palvelukohtaisissa ehdoissa tai muutoin tapauskohtaisesti määrättyä veloituspäivänä katetta ostotoimeksiannon veloitamista varten, vastaa asiakas kaikesta mahdollisesta varojen puuttumisesta aiheutuvasta vahingosta.

### 4. Välittäjän tiedonantovelvollisuus

Asiakkaan vahvistettua tutustuneensa Vuorovaikutteisissa palveluissa arvopaperia, muuta rahoitusvälinettä tai muun palvelun suorittamista taikka palveluntarjoajaa koskevaan tietoon, kuten joukkovelkakirjalainaa koskeviin ehtoihin tai yksinkertaistettuun rahastoesitteeseen ja rahaston sääntöihin, katsotaan ne sille annetuksi.

### 5. Pankin oikeus rajoittaa kaupankäyntiä

Pankilla on oikeus rajoittaa palvelun kautta harjoitettavaa kaupankäyntiä, mikäli toimeksiannon asianmukainen suorittaminen saattaa vaarantua. Pankki voi rajoittaa palvelun käyttöä sellaisten toimeksiantojen osalta, jotka liittyvät arvo-osuustileihin, joihin asiakkaalla on ainoastaan käyttöoikeus, vaikka tällainen arvo-osuustili olisi kohdassa yhteisten ehtojen kohdan 2 mukaisesti liitetty palveluun. Pankki voi määrätä palvelun kautta välitettävälle toimeksiannolle ylä- tai alarajan, jotka voivat olla myös asiakaskohtaisia.

### Lainat ja luottopalvelut

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi asiakkaalle tarjottaviin laina- ja luottopalveluihin sovelletaan seuraavia ehtoja.



## 1. Palvelun sisältö

Pankki määrittelee ne luottotyypit tai muut rahoituspalvelut, jotka voidaan liittää Vuorovaikutteisiin palveluihin. Pankki voi antaa asiakkaalle Vuorovaikutteisiin palveluihin liitettyjä luottoja tai muita rahoituspalveluja koskevia tietoja. Asiakas voi sopia pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa siitä, että luottoa tai muuta rahoituspalvelua koskeva informaatio toimitetaan yksinomaan asiakkaan Vuorovaikutteisiin palveluihin.

## 2. Palvelusta sopiminen

Vuorovaikutteisissa palveluissa asiakas voi tehdä pankin tai muun palveluntarjoajan kanssa mm. eräitä luottoja tai muuta rahoitusta koskevia hakemuksia sekä luotto- tai rahoitussopimuksia. Vuorovaikutteisissa palveluissa tehtävät hakemukset ja sopimukset sekä muut sitoumukset asiakas allekirjoittaa tunnistautumistietojensa avulla. Asiakkaan tunnistautumistietojen käyttö vastaa asiakkaan allekirjoitusta ja tällä tavoin vahvistetut sitoumukset sitovat asiakasta yhteisten ehtojen kohdassa 7 esitetyllä tavalla.

Luotto- tai rahoitussopimus syntyy, kun pankki tai muu palveluntarjoaja on hyväksynyt asiakkaan tekemän hakemuksen, ellei erikseen ole toisin ilmoitettu. Mikäli luotto- tai rahoituspäätös on ehdollinen ja päätöksen voimaantulo edellyttää asiakirjojen luovuttamista pankin tai muun palveluntarjoajan haltuun, syntyy sopimus, kun asiakas on luovuttanut vaadittavat asiakirjat. Vuorovaikutteisissa palveluissa tehtävän luotto- tai rahoitussopimuksen ehdot ja siihen liittyvä päätös voidaan antaa asiakkaalle tiedoksi Vuorovaikutteisissa palveluissa.

## Vakuutuspalvelut

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi asiakkaalle tarjottaviin vakuutuspalveluihin sovelletaan seuraavia ehtoja, mikäli nämä eivät ole ristiriidassa voimassa olevien vakuutusta koskevien ehtojen kanssa.

### 1. Palvelun sisältö ja käyttö

Vuorovaikutteisissa palveluissa asiakas voi tehdä palveluntarjoajan kanssa sen palvelussa tarjoamia vakuutuksia koskevia hakemuksia, vakuutus sopimuksia sekä vakuutuksia koskevia muutospyyntöjä.

Vuorovaikutteisten palveluiden sisältämät vakuutuspalvelut on tarkoitettu käytettäväksi Suomessa ja palvelut on suunnattu Suomeen, ellei toisin ole erikseen sovittu tai vakuutusyhtiön toimesta ilmoitettu. Vakuutuspalveluja ei tarjota Yhdysvalloista käsin liiketoimintaansa harjoittaville asiakkaille.

### 2. Palvelusta sopiminen

Vuorovaikutteisissa palveluissa tehtävät hakemukset, sopimukset ja muut sitoumukset asiakas allekirjoittaa tunnistautumistietojensa avulla. Asiakkaan tunnistautumistietojen käyttö vastaa asiakkaan allekirjoitusta ja tällä tavoin vahvistetut sitoumukset sitovat asiakasta yhteisten ehtojen kohdassa 7 esitetyllä tavalla. Asiakkaan vahvistettua tutustuneensa Vuorovaikutteisissa palveluissa vakuutusta koskeviin ehtoihin ja muihin tietoihin, katsotaan ne sille annetuiksi.

## Vuorovaikutteisten palveluiden asiakasposti

### 1. Palvelun sisältö ja käyttö

Vuorovaikutteisten palveluiden asiakasposti on tarkoitettu pankin ja asiakkaan väliseen viestintään. Pankki voi vastaanottaa määrittelemissään tilanteissa asiakkaan tahdonilmaisuja asiakaspostin kautta. Pankilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta käsitellä tai toteuttaa asiakkaan asiakaspostiviestin välityksellä antamia toimeksiantoja, kuten maksu- tai arvopaperitoimeksiantoja.

Pankin asiakaspalvelu käsittelee asiakaspostiviestit kohtuullisen ajan kuluessa viestin saapumisesta ja asiakaspalvelun kulloinkin voimassaolevien aukioloaikojen puitteissa. Kiireellisissä tapauksissa asiakkaan tulee ottaa puhelimitse yhteys pankin asiakaspalveluun.

Pankki säilyttää asiakaspostiviestit Vuorovaikutteisissa palveluissa ilmoitetun ajan.

## Ohjelmistot

Yritysten elektronisten palvelujen yhteisten ehtojen lisäksi sovelletaan pankin maksuliikepalvelujen käyttöön tarjottuihin ohjelmistopalveluihin seuraavia ehtoja.

## 1. Pankin toimittamat ohjelmistot

Pankin tarjoamilla ohjelmistoilla tarkoitetaan sellaisia pankin valmistamia tai välittämiä tietokoneohjelmistoja, joiden avulla asiakas voi käyttää maksuliikepalveluja. Pankki toimittaa asiakkaalle erikseen sovitut asiakkaan valitsemien palvelujen käyttöön tarkoitettujen ohjelmistot sekä niihin liittyvän ohjelmistoversioita koskevan ylläpidon. Pankki ei takaa sitä, että ohjelmistojen tuki ja ylläpito on jatkuva.

Asiakkaan tulee sopia kunkin toimipaikan ohjelmistoista erikseen pankin kanssa.

Pankin toimittamien ohjelmistojen toiminnot ja niihin liittyvät laitteisto- ja ohjelmistovaatimukset on kuvattu niitä koskevilla käsikirjoissa tai palvelukuvauksissa.

Pankilla on oikeus muuttaa ohjelmiston toimintoja tai korvata ohjelmisto muulla vastaavaan tarkoitukseen valmistetulla ohjelmistolla.

## 2. Asiakkaan laitteistot ja ohjelmistot

Asiakas vastaa palvelujen käyttämiseen tarvittavien laitteiden ja varusohjelmien hankkimisesta ja ylläpidosta sekä niistä aiheutuvista kustannuksista.

Pankin tarjoamien ohjelmistojen käyttäminen edellyttää, että asiakkaan tietojärjestelmä toimii ilmoitettujen laite- ja järjestelmästandardien mukaisesti ja ettei laitteisiin asennetut lisälaitteet tai muut ohjelmat estä pankin tarjoamien ohjelmistojen käyttöä.

## 3. Pankin ohjelmistojen toimitus ja asennus

Pankki varaa toimitusajan ohjelmiston toimittamiselle. Asiakas ja pankki sopivat ohjelmistojen asennuksesta erikseen.

## 4. Ohjelmistojen tekijänoikeudet

Pankin toimittamien ohjelmistojen omistusoikeus ja tekijänoikeudet kuuluvat pankille tai muulle pankin ilmoittamalle taholle. Asiakkaalla ei ole oikeutta kopioida tai luovuttaa ohjelmistoja tai muuta ohjelmistoihin liittyvää aineistoa ilman pankin kirjallista lupaa.

Asiakkaalla on oikeus valmistaa ohjelmistosta varmuuskopio. Ohjelmistoa ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen. Ohjelmalevykkeet ja muut vastaavat tallenteet on varustettava pankin tai muun pankin ilmoittaman tahon tekijänoikeuden osoittavalla merkinnällä.

## 5. Pankkiyhteys muihin pankkeihin

Jos asiakas käyttää pankin tarjoamalla ohjelmistolla muiden palveluntarjoajien tarjoamia palveluja, on asiakkaan tehtävä palveluja koskevat palvelusopimukset erikseen kunkin palveluntarjoajan kanssa. Pankilla on oikeus määritellä ne muut palveluntarjoajat ja palvelut, joiden käyttöön pankin tarjoama ohjelmisto soveltuu.

Pankki ei vastaa muiden palveluntarjoajien palvelujen sisällöstä, eikä pankkiyhteyden mahdollistavan ohjelmiston toiminnasta, mikäli ohjelmistoa käytetään toisen palveluntarjoajan palveluihin.

## 6. Liittymät asiakkaan muihin ohjelmistoihin

Asiakas voi sopimalla siitä erikseen pankin kanssa, pyytää pankkia sisällyttämään tilaamaansa ohjelmistoon ominaisuuden, jolla asiakas voi tuottaa käyttäjän käsikirjassa tai palvelukuvauksessa määriteltyjä tiedostoja.

Mikäli näitä tiedostoja käytetään asiakkaan taloushallinnon, kirjanpidon tai muilla ohjelmistoilla, huolehtii asiakas tiedostojen edelleenkäsitteilyn vaatimien liittymien hankkimisesta ja ylläpidosta sekä niihin liittyvistä kustannuksista.

Pankki ei vastaa tuotettujen tiedostojen yhteensopivuudesta asiakkaan muiden ohjelmien kanssa.

## 7. Ohjelmistoihin liittyvä vahingonvaara ja vastuunrajoitus

Vahingonvaara ohjelmistoon siirtyy asiakkaalle, kun ohjelmistolevykkeet on luovutettu asiakkaalle.

Mikäli ohjelmisto vahingoittuu tai katoaa sinä aikana, kun se on asiakkaan hallussa, pankki toimittaa asiakkaalle vastaavan ohjelmiston. Asiakas on velvollinen korvaamaan pankille tästä aiheutuvat kustannukset.

Pankki ei vastaa ohjelmistossa mahdollisten virheiden aiheuttamista välillisistä vahingoista. Pankin korvausvelvollisuus rajoittuu aina virheen korjaamiseen tai virheellisesti suoritettua tehtävää uudelleen suorittamiseen.