

ENNAKKOTIEDOT MAKSUPALVELUISTA

Tämä dokumentti sisältää maksupalveluja koskevia yleisiä ennakotietoja, joita palveluntarjoajan on annettava asiakkaalle ennen sopimuksen tekemistä.

1 Tiedot palveluntarjoajasta

- Pankin virallinen toiminimi: Ålandsbanken Abp
- Pankin Y-tunnus: 0145019-3
 - Pääkonttorin yhteystiedot
 - Käyntiosoite: Nygatan 2, Mariehamn
 - Postiosoite: PB 3, 22101 Mariehamn
 - Puhelinnumero: 0204 29011
 - Sähköpostiosoite: asiakaspalvelu@alandsbanken.fi
 - Pankin verkkosivusto: www.alandsbanken.fi

Pankin kaikki konttorit hoitavat maksupalveluihin liittyviä asioita. Pankin konttoreiden yhteystiedot ovat saatavissa pankin verkkosivuilla.

Ålandsbanken Abp on rekisteröity Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin. Ålandsbanken Abp:llä on luottolaitostoiminnasta annetun lain mukainen toimilupa luottolaitostoimintaan.

Ålandsbanken Abp:n toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta (www.finanssivalvonta.fi) sekä kuluttaja-asioissa myös kuluttaja-asiamies (www.kkv.fi). Finanssivalvonnan yhteystiedot ovat Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 HELSINKI, puh. 09 183 51. Kuluttaja-asiamiehen yhteystiedot ovat PL 5, 00531 HELSINKI, puh. 029 505 3000.

2 Asiakaspalvelu ja asiointikieli

Asiakas voi ottaa puhelimitse yhteyttä pankin asiakaspalveluun suomen tai ruotsin kielellä, suomenkielinen palvelu, puhelin 0204 292 920, ja ruotsinkielinen palvelu, puhelin 0204 292 910. Asiakas voi ottaa yhteyttä pankkiin myös digitaalisesti, kirjallisesti tai käymällä pankin konttorissa. Asiointi puhelimitse tai digitaalisesti edellyttää, että pankki voi luotettavalla tavalla varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä.

Maksupalveluja tarjotaan ja tietoja palveluista, sopimusehdot sekä tuote- ja palvelukuvaukset annetaan suomen ja ruotsin kielellä pankin konttoreissa ja verkkosivuilla. Pankilla ei ole velvollisuutta palvella asiakkaitaan muilla kielillä.

Asiakkaan on tarvittaessa hankittava itse tarvitsemansa tulkkauspalvelut ja maksettava ne.

Kuluttaja-asiakkaalla on oikeus sopimusaikana saada pyynnöstä pankilta sopimusehdot ja ennakotiedot.

3 Maksutilit ja -palvelut

Maksutilejä ovat esimerkiksi päivittäisten maksuasioiden hoitamiseen tarkoitettut luotolliset ja luottoottomat avistilit. Maksutilejä eivät ole määräaikaistalletukset, asuntosäästötilit ja niiden kaltaiset tilit, joihin liittyy esimerkiksi nosto- tai talletusrajoituksia.

Maksupalveluita ovat maksutilin kautta tapahtuvat tilisiirrot, mukaan lukien SEPA-pikasiirrot, suoramaksut ja korttimaksut, käteistalletukset ja käteisnostot maksutilitä pankin konttorissa tai automaattilla.

Maksujen välitykseen sovelletaan Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja. Ehdot ovat saatavissa pankin verkkosivuilla ja digitaalisissa palveluissa.

Maksupalveluihin sovelletaan myös tiliehtoja ja mahdollisia palvelukohtaisia ehtoja, kuten kortteja, suoramaksuja ja digitaalisia palveluja koskevia ehtoja, jotka ovat saatavissa pankin konttoreissa, verkkosivuilla ja digitaalisissa palveluissa.

4 Maksuvälineet

Maksuvälineitä ovat kortit ja digitaalinen allekirjoitus käytettäessä pankin digitaalisia palveluja. Kortteja ovat debitkortit, luottokortit ja kortit, joissa on sekä debit- että luotto-ominaisuus.

Kortit voidaan liittää myös digitaaliin lompakoihin.

Asiakas voi sopia pankin kanssa maksuvälineen käytön rajoittamisesta, esimerkiksi aluekohtaisista rajoituksista tai osto- ja noston rajoista.

Kortinantajat, kuten pankit ja luottokorttiyhtiöt, eivät voi kieltää maksunsaajia veloittamasta maksua tai tarjoamasta alennusta kortin tai muun maksuvälineen käyttämisestä.

4.1 Maksuvälineiden käyttö ja säilyttäminen

Maksuvälineet ovat aina henkilökohtaisia, eikä niitä saa luovuttaa tai paljastaa muulle henkilölle, ei edes perheenjäsenelle, eikä niitä saa käyttää muu henkilö, ei edes perheenjäsen. Maksuvälineen haltijan tulee käyttää ja säilyttää maksuvälinettä niin, että sen käyttöön oikeudettomalla ei ole mahdollisuutta saada maksuvälinettä tai sen käyttöön tarvittavia tietoja haltuunsa tai tietoonsa.

Maksuvälineet ja niiden käyttöön tarvittavat tiedot on sen vuoksi säilytettävä huolellisesti erillään toisistaan. Korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua ei saa säilyttää samassa paikassa, kuten lompakossa.

Maksuvälineet ja niihin liittyvät tunnistetiedot täytyy esimerkiksi kotonakin säilyttää erillään toisistaan.

Maksuvälineen haltijan on säännöllisesti tarkistettava, että maksuväline on hänen hallussaan. Maksuvälineen käyttö ja säilyttäminen on ohjeistettu tarkemmin maksuvälineitä koskevissa turvallisuusohjeissa, sopimusehdoissa ja tuote- ja palvelukuvauksissa.

Pankilla ei ole tiedossaan kortin tunnuslukua tai digitaalista allekirjoitusta tai sen osaa. Pankki ei koskaan kysy, ei puhelimitse, sähköpostitse tai muuta kanavaa käyttäen, asiakkaalta kortin tunnuslukua tai asiakkaan digitaalista allekirjoitusta tai sen osaa. Pankki ei myöskään koskaan ota yhteyttä asiakkaaseen ja pyydä digitaalista allekirjoitusta tai mitään sen osaa.

Jos maksuväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai sitä käytetään oikeudettomasti, asiakkaan on otettava välittömästi yhteyttä pankkiin tai sulkupalveluun.

- Korttia koskeva ilmoitus voidaan tehdä ympäri vuorokauden sulkupalveluun, puhelin 020 333, ulkomailta +358 20 333. Asiakas voi itse sulkea kortin pankin digitaalisten palvelujen kautta ympäri vuorokauden. Ilmoitus voidaan tehdä myös henkilökohtaisesti tai puhelimitse johonkin pankin konttoreista sen aukioloaikana.
- Digitaalista allekirjoitusta koskeva ilmoitus voidaan tehdä maksutta ympäri vuorokauden suoraan pankin sulkupalveluun, puhelin 09 6964 6800, ulkomailta +358 9 6964 6800. Ilmoitus voidaan tehdä myös johonkin pankin konttoreista sen aukioloaikana, puhelin 0204 29 011, ulkomailta +358 9 204 29 011.

4.2 Kuluttajan vastuu maksuvälineen käytöstä

Asiakas vastaa aina täysimääräisesti maksuvälineen käytöstä, jos asiakas on luovuttanut maksuvälineen toiselle henkilölle.

Asiakkaan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä on kuitenkin enintään 50 euroa, jos

- asiakas on huolimattomuudesta laiminlyönyt maksuvälineen säilyttämistä tai käyttöä koskevat velvollisuutensa, tai
- asiakas on jättänyt ilmoittamatta maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Jos asiakas on toiminut edellä mainituissa tilanteissa tahallisesti tai törkeän huolimattomasti, asiakas vastaa kuitenkin täysimääräisesti maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä.

Asiakas ei vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

- siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä on ilmoitettu pankille tai sulkupalveluun,
- jos pankki on laiminlyönyt sulkupalvelun tarjoamisen siten, että maksuvälineen haltijalla on mahdollisuus tehdä milloin tahansa ilmoitus maksuvälineen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä, tai
- maksunsaaja ei ole maksuvälinettä käytettäessä varmistunut asianmukaisesti maksuvälineen haltijan oikeudesta käyttää maksuvälinettä.

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

5 Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Pankki

Palveluun ja sitä koskevaan sopimukseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ensisijaisesti ottaa yhteyttä pankin Asiakaspalveluun, puhelin 0204 292 920. Asiakkaan tulee pyytymättä ilmoittaa pankille palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Fine)

FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (FINE) antaa asiakkaille riippumatonta neuvontaa ja opastusta maksutta. FINE antaa myös ratkaisusuosituksia riita-asioihin. FINE ei käsittele riita-asiaa, joka on vireillä tai käsiteltä kuluttajariitalautakunnassa tai tuomioistuimessa. FINE:n yhteystiedot ovat: FINE Vakuutus- ja rahoitusneuvonta, Porkkalankatu 1, 00180 HELSINKI, www.fine.fi.

Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta (www.kuluttajariita.fi) voi antaa yleisen ratkaisusuosituksen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiin riitoihin. Kuluttajariitalautakuntaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse maksullisiin numeroihin 029 566 5200 (vaihe), faksilla numeroon 029 566 5249 tai sähköpostitse kri@oikeus.fi. Kuluttajariitalautakunnan osoite on Unioninkatu 16, PL 306, 00531 HELSINKI. Lautakunta käsittelee vain vireille tuotuja kirjallisia valituksia. Yleisneuvontaa ja yleisohjeita yksittäisessä asiassa antavat kuluttajaneuvotjat.

Ahvenanmaalla on oma kuluttajariitalautakunta, jonka osoite on Konsumenttvistämnden på Åland, Ålands landskapsregering, PB 1060, 22111 MARIEHAMN, Åland, konsumenttvistenamnden@regeringen.ax.

Asiakas voi myös ilmoittaa pankin menettelystä pankin toimintaa valvovalle viranomaiselle (katso kohta 1).