

# LÄHTEVIEN JA SAAPUVIEN VALUUTTAMAKSUKUJEN YLEISET EHDOT

## Ehdot käytössä 1.9.2019 alkaen

Jos erikielisten ehtoversioiden välillä on eroja, suomenkieliset ehdot ovat ratkaisevat.

### 1. Ehtojen soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu Ulkomaan tilisiirtoihin eli:

- kaikkiin muun valuutan kuin euron määräisiin tilisiirtoihin, maksuosoituksiin ja näissä ehdoissa tarkoitettuihin käteispalveluihin riippumatta maksajan tai maksunsaajan pankin sijainnista ja
- euromääräisiin maksuihin, joiden toteuttamiseen osallistuu yhtenäisen euromaksualueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan pankki.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan myös maksajan pankilleen antamaan maksutoimeksiintoon asettaa ulkomaan maksuna käytettävä shekki siltä osin kuin näissä ehdoissa on nimenomaisesti mainittu. Muutoin shekkeihin sovelletaan shekkilakia.

Näitä yleisiä ehtoja ei sovelleta ulkomaan shekkien lunastukseen. Ulkomaisten shekkien lunastukseen sovelletaan erillisiä Ulkomaanshekin yleisiä lunastusehtoja.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan myös muiden maksutoimeksiantojen, kuten korttimaksujen toteuttamiseen, siltä osin kuin kyseisissä ehdoissa on tästä sovittu.

Maksutoimeksiantojen toteuttamiseen sovelletaan lisäksi tilisopimusta ja mahdollista muuta palvelusopimuksen ehtoja.

### 2. Käsitteiden määrittely

**Aloituspäivä** on pankkipäivä, jolloin maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen.

**Asiakas on** tilinomistaja, tilinomistajan edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu.

**BIC-koodi** (Business Identifier Code, ISO 9362) on pankin yksilöivä kansainvälinen tunnus. BIC-koodi tunnetaan myös SWIFT-koodina.

**ETA-maksu** on yksinomaan Euroopan talousalueella sijaitsevien maksupalveluntarjoajien välillä suoritettava tilisiirto tai maksuosoitus, joka suoritetaan muussa ETA-valtion valuutassa kuin euroissa.

**ETA-valtioilla** tarkoitetaan EU-jäsenvaltioita sekä muita Euroopan talousalueeseen liittyneitä valtioita (Islanti, Liechtenstein ja Norja).

**Euromaksualue (SEPA, Single Euro Payments Area)** on eurooppalaisten pankkien, Euroopan keskuspankin ja Euroopan komission yhdessä luoma yhtenäinen maksualue.

**IBAN** (International Bank Account Number, ISO 13616) on tilinumeron kansainvälinen esittämismuoto.

**Finanssipakote** on Suomen valtion, Yhdistyneiden Kansakuntien, Euroopan Unionin, Amerikan Yhdysvaltojen ja Yhdistyneiden Kuningaskuntien taikka näiden toimivaltaisten viranomaisten tai toimielinten asettama, hallinnoima, hyväksymä tai toimeenpanema pakote, taloudellinen sanktio, vienti- tai tuontikielto, kauppasaarto tai muu rajoittava toimenpide.

**Kolmas osapuoli** on asiakkaan puolesta toimiva rekisteröity palveluntarjoaja. Kolmas osapuoli voi olla tilietopalvelun tarjoaja, maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja tai korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeelle laskeva palveluntarjoaja.

**Kuluttaja** on maksupalvelun käyttäjänä oleva luonnollinen henkilö, joka tekee maksutapahtumaa koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Maksaja** on maksutoimeksiannon antaja.

**Maksajan pankki** on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen välittäjäpankille tai maksunsaajan pankille.

**Maksujärjestelmä** on varojensierrojärjestelmä, jossa on vakioidut järjestelyt ja yhteiset säännöt maksutapahtumien käsitteilylle, selvitykselle ja/tai katteensierrolle.

**Maksun eräpäivä** on maksajan pankilleen ilmoittama maksutoimeksiannon toteuttamisen aloituspäivä.

**Maksunääräys** on maksajan maksutoimeksiintoon perustuva maksajan pankin välittäjäpankille tai saajan pankille antama peruuttamaton määräys suorittaa tilisiirto tai toteuttaa maksuosoitus.

**Maksuosoitus** on maksajan pankilleen antama maksutoimeksiinto siirtää varat maksunsaajan saatavalle.

**Maksupalvelu** on esimerkiksi maksutilin hoitoon ja tarjoamiseen liittyvä toimi tai maksutapahtuman toteuttaminen.

**Maksupalvelun käyttäjä** on se, joka pankin kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua tai -palveluita maksajana tai maksunsaajana taikka molempien ominaisuudessa.

**Maksutapahtuma** on toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

**Maksutoimeksiinto** on maksupalvelun käyttäjän pankilleen antama määräys toteuttaa maksutapahtuma esimerkiksi tilisiirtona, maksuosoituksena, käteismaksuna tai maksukortilla taikka asettaa shekki. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää pankin toimenpiteet toimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

**Maksutoimeksiantopalvelu** on palvelu, jossa rekisteröity kolmas osapuoli käynnistää maksutoimeksiannon maksajan nimenomaisella suostumuksella maksajan pankin määrittelemän teknisen rajapinnan kautta. Maksutoimeksiinto toteutetaan maksajan pankissa olevalta maksutililtä tai muulta maksajan pankin hyväksymältä tililtä, joka on käytettävissä tietoverkon välityksellä. Maksutoimeksiantopalvelun tarjoaja voi olla myös maksajan pankki.

**Muu maksu** on maksutoimeksiinto, jonka toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan pankki tai joka on muun valuutan kuin euron tai ETA-valtion valuutan määräinen.

**Pankkipäivä** on päivä, jolloin pankki on avoinna niin, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman. Ellei erikseen ole toisin ilmoitettu, pankkipäiviä Suomessa ovat viikonpäivät maanantaista perjantaihin pois lukien suomalaiset pyhäpäivät, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joul- ja juhannusaatto ja päivät, joita muutoin ei ole pidettävä pankkipäivinä.

**Pankkiyhteys** on maksupalvelun käyttäjän pankin yksilöivä BIC-koodi tai muu yksilöivä pankkitunniste.

**Pikamääräys** on maksunääräys, jolla on maksajan pankissa ensisijainen käsittely muihin näiden ehtojen mukaisiin maksuihin verrattuna. Maksajan pankki ei kuitenkaan vastaa siitä, että pikamääräys välittyy saajan pankille näissä ehdoissa mainittua nopeammassa ajassa.

**Rahavälitys** on palvelu, jossa pankki vastaanottaa käteistä siirrettäväksi maksunsaajan tilille tai asetettavaksi hänen saatavilleen.

**Shekki** on Suomessa toimivan pankin asettama ulkomaan maksuna käytettävä, Suomen shekkilain mukainen shekki.

**SWIFT -shekki** on välittäjäpankin tai saajan pankin asettama asettajapankin valtion lainsäädännön mukaisesti asetettu shekki. SWIFT -shekkeihin sovelletaan näiden ehtojen shekkejä koskevia kohtia.

**Tilisiirto** on maksajan maksutilin veloittamista maksajan toimeksiannosta varojen siirtämiseksi maksunsaajan maksutilille.

**Ulkomainen arvipäivä** on muissa maksuissa päivä, jolloin maksun varat siirtyvät välittäjäpankille tai saajan pankille. Ulkomainen arvipäivä ei ole se päivä, jolloin maksun varat ovat maksunsaajan käytettävissä eikä koron viiteajankohta. Ulkomaista arvipäivää koskeva käytäntö vaihtelee eri maissa.

**Välittäjäpankki** on pankki tai muu laitos, joka maksajan pankin ja maksunsaajan pankin lisäksi osallistuu varojen siirtoon maksajan pankin tai maksunsaajan pankin toimeksiannosta.

### 3. Maksutoimeksiannon tietojen antaminen

Maksaja tekee maksutoimeksiannon antamalla pankille maksun suorittamista varten tarvittavat tiedot. Maksaja antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen allekirjoittamalla maksutoimeksiannotomakkeen tai vahvistamalla toimeksiannon pankin antamalla henkilö- tai yrityskohtaisella tunnuksella tai muulla pankin kanssa sopimallaan tavalla.

Maksajan on annettava seuraavat tiedot:

- maksajan tiedot
  - maksajan nimi
  - jokin seuraavista tiedoista: maksajan osoite, syntymäaika ja -paikka, pankin antama asiakasnumero, henkilötunnus taikka yrityksen tai muun yhteisön rekisteröintitunnus (tililtä maksussa pankki voi täydentää maksun tiedot tältä osin omasta järjestelmästä, jolloin maksajan ei tarvitse erikseen antaa ko. tietoja)
  - tilinumero, jos maksu suoritetaan tililtä
- maksunsaajan tiedot
  - nimi ja osoite
  - pankkiyhteys (esimerkiksi BIC -koodi)
  - tilinumero (esimerkiksi IBAN -muodossa)
- maksun valuuttalaji
- maksun määrä ja eräpäivä
- maksutapa (esim. tilisiirto/to/maksumääräys/pikamääräys/shekki)
- tieto siitä, kuka vastaa maksun kuluista
- muut pankin ilmoittamat maksun välittämiseen tarvittavat tiedot

Maksajan pankki voi lisäksi tarjota maksajalle mahdollisuuden antaa

- maksua koskevan yksilöintitiedon (viitenumero tai viesti) maksunsaajalle

Maksajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä ja annettava selvitys varojen alkuperästä sekä käyttötarkoituksesta. Pankilla on oikeus tarkistaa maksajaa koskevat tiedot.

Pankilla on oikeus käsitellä maksupalvelun käyttäjän henkilötietoja tarjotessaan näiden ehtojen mukaisia maksupalveluita.

Pankki voi verrata maksutietoja EU:n finanssipakotteista antamiin asetuksiin taikka koti- ja ulkomaisten viranomaisten tai muiden vastaavien tahojen julkaisemiin tiedotteisiin ja määräyksiin sekä tarvittaessa vaatia maksupalvelun käyttäjältä maksua koskevia lisätietoja. Maksua käsittelevät pankit ja maksujärjestelmät voivat olla sijaintivaltionsa lainsäädännön tai tekemiensä sopimusten nojalla velvollisia antamaan maksajaa ja maksunsaajaa koskevia tietoja eri maiden viranomaisille.

Maksaja vastaa toimeksiannossa olevien tietojen oikeellisuudesta. Maksajan pankki ei ole velvollinen korjaamaan tai täydentämään maksutoimeksiannosta, ellei toisin ole sovittu. Jos se kuitenkin maksutoimeksiannosta vastaanottaessaan havaitsee siinä virheen, se pyrkii mahdollisuuksien mukaan ilmoittamaan siitä maksajalle.

ETA-maksu välitetään maksunsaajalle yksinomaan tilinumeron ja pankkiyhteyden perusteella, vaikka maksaja olisi antanut sen lisäksi muitakin tietoja maksutapahtuman toteuttamiseksi.

Maksajan pankilla on oikeus välittää maksu tilinumeron kansallisen osan perusteella. Maksuosoitusta välitetään maksunsaajalle maksajan ilmoittamien maksunsaajan nimen ja osoitteen perusteella.

Jos maksaja ei ole ilmoittanut maksun toimitustapaa, maksajan pankilla on oikeus valita maksun toimitustapa tai toimia 6 kohdassa mainitulla tavalla.

### 4. Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutuksen aloittaminen

Maksutoimeksiannon vastaanotto katsotaan annetuksi, kun maksajan pankki on vastaanottanut sen pankin hyväksymällä tavalla.

Muuna kuin pankkipäivänä vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on seuraava pankkipäivä. Edellytyksenä on lisäksi, että aloituspäivä on kaikissa maksun välittämiseen osallistuvien pankkien sijaintivaltioissa pankkipäivä.

Jos maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää valuuttakauppaa, maksutoimeksiannon vastaanotto katsotaan kuitenkin vastaanotetuksi vasta, kun tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Maksaja on velvollinen korvaamaan pankille valuuttakaupasta tai sen peruuttamisesta johtuvat kustannukset, jos maksaja peruuttaa toimeksiannon sen jälkeen, kun pankki on aloittanut valuuttakaupan tekemisen.

Maksajan pankki ei ole kuitenkaan velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiannosta, jos maksajan pankki ei noteeraa maksun valuuttalle sellaista kurssia, jota maksajan pankki käyttää maksujenvälityksessä. Maksajan pankki voi jättää maksun välittämättä myös maksun valuuttaan liittyvästä muusta perustellusta syystä.

Aloituspäivän määräytyminen ilmoitetaan konttorissa, sovitaan maksupalveluja koskevissa sopimuksissa tai ilmoitetaan palvelukuvauksissa.

Maksaja ja maksajan pankki voivat erikseen sopia, että maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan tiettyinä, maksajan ilmoittamana edellä mainittuja päiviä myöhempänä eräpäivänä tai päivänä, jolloin maksaja asettaa maksun varat pankin saataville. Jos maksupalvelun käyttäjän ilmoittama eräpäivä ei ole pankkipäivä, aloituspäivä on seuraava pankkipäivä, jollei ole toisin sovittu. Jos maksupalvelun käyttäjä on ilmoittanut maksutoimeksiannossa eräpäivän, joka on aikaisempi kuin aloituspäivä, käyttäjän pankki toteuttaa maksutoimeksiannon eräpäivää huomioimatta, jos maksupalvelun käyttäjä ja pankki eivät ole toisin sopineet.

Maksua välittäessään maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei ole velvollinen huomioimaan maksun tarkoitusta eikä siitä aiheutuvia aika- tai muita erityisvaatimuksia, jollei lainsäädännöstä muuta johdu.

### 5. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavat varat

Maksaja vastaa siitä, että maksajan pankki on saanut maksutoimeksiannosta vastaavat varat palvelumaksuineen maksun välittämiseksi.

Mikäli maksu veloitetaan tililtä, maksaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että veloitettavalla tilillä on veloitushetkellä maksuun tarvittavat varat palvelumaksuineen ja tarvittavista valuuttakaupoista aiheutuvine kustannuksineen.

Jos maksun eräpäivä on myöhempi kuin toimeksiannon antopäivä, varojen on oltava tilillä eräpäivän alkaessa, jollei toisin ole sovittu.

### 6. Maksutoimeksiannon toteuttamatta jättäminen

Maksajan pankki ei ole velvollinen aloittamaan maksutoimeksiannon toteuttamista eikä välittämään maksua, jos toimeksianto ei täytä edellä kohdissa 3. ja 5. mainittuja edellytyksiä.

Jos veloitettavalla tilillä ei ole riittävästi varoja maksun välittämiseen, tilin käyttö on muusta syystä estynyt tai maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämiselle on muu perusteltu syy, ei maksajan eikä maksunsaajan pankki ole velvollinen välittämään maksua tai

sen osaa. Muu perusteltu syy voi olla esimerkiksi se, että maksunsaaja tai maksunsaajan pankki on sellaisten finanssipakotteiden kohteena, joita maksajan pankin tai välittäjäpankin on lain, viranomais määräysten tai tekemiensä sopimusten nojalla noudatettava.

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämisestä sovitulla tavalla, jollei ilmoittamista ole laissa kielletty.

Maksunsaajan pankilla on oikeus palauttaa maksu maksajan pankille, mikäli maksunsaajan tilisopimus on päätynyt tai tilin käyttö on muusta syystä estynyt tai maksuosoituksen maksunsaaja ei ole noutanut varoja maksajan maksuosoituksessa ilmoittamana aikana.

## 7. Maksutoimeksiannon peruuttaminen tai muuttaminen

Jos maksaja on kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa maksutoimeksianto taikka muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä pankille sovitulla tavalla viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä.

Peruutus tai muutos on tehtävä viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä.

Jos maksaja ei ole kuluttaja, maksajalla on oikeus peruuttaa toimeksianto taikka muuttaa eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä pankille viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä, elleivät maksaja ja pankki ole tästä toisin sopineet. Peruutus tai muutos on tehtävä viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä, jollei toisin ole sovittu.

Maksajalla ei kuitenkaan ole oikeutta peruuttaa tai muuttaa pankille antamaansa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun pankki on aloittanut toimeksiannon toteuttamisen, veloittanut maksajan tiliä tai antanut maksun suorittamisesta kuitin tai asettanut shekin.

## 8. Maksutoimeksiannon toteuttamisen aikataulu

Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä toimeksiannossa ilmoitettuna eräpäivänä. Jos eräpäivä ei ole pankkipäivä, maksu veloitetaan eräpäivää seuraavana pankkipäivänä.

Mikäli maksutoimeksiantoa ei ole voitu varojen puuttumisen vuoksi veloittaa ilmoitettuna eräpäivänä, maksajan pankki voi veloittaa maksun maksajan tililtä kahden (2) pankkipäivän kuluessa toimeksiannossa ilmoitetun eräpäivän jälkeen. Tällöin toimeksiannon aloituspäivä on käyttäjän ilmoittaman eräpäivän sijasta pankkipäivä, jolloin tilillä on riittävät varat maksun veloitukseksi, mutta kuitenkin viimeistään toinen (2) pankkipäivä eräpäivästä. Maksaja vastaa viivästyksestä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista.

Pankilla on oikeus keskeyttää toimeksiannon toteuttaminen tarvittavien lisäohjeiden tai lisätietojen saamiseksi.

### 8.1. ETA-maksut

#### Lähtevät maksut

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat samassa pankissa tai pankkiryhmässä, varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle maksunsaajan tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana neljäntenä (4) pankkipäivänä.

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat eri pankeissa tai eri pankkiryhmissä, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana neljäntenä (4) pankkipäivänä.

Jos maksutoimeksianto on annettu paperilla, yllämainitut toteuttamisajat voivat pidentyä enintään yhdellä (1) pankkipäivällä.

#### Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki maksaa varat maksajan toimeksiannossa ilmoittamalle tilille välittömästi sen jälkeen, kun varat on maksettu

maksunsaajan pankin tilille, maksunsaajan pankki on saanut edellä 3 kohdassa tarkoitettua rahamäärän maksamiseksi maksunsaajan tilille tai varojen asettamiseksi maksunsaajan saattaville ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

### 8.2. Muut maksut

#### Lähtevät maksut

Jollei maksaja ole ilmoittanut eräpäivää, maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen viimeistään seuraavana pankkipäivänä sen jälkeen, kun pankki on vastaanottanut toimeksiannon tai kun shekki on asetettu.

Maksunsaajan pankki siirtää varat maksunsaajalle maksunsaajan pankin sijaintivaltion lainsäädännön sekä maksunsaajan pankin ja maksunsaajan välisen sopimuksen mukaisesti.

#### Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki hyvittää euro- ja ETA-valuutan määräiset maksut maksunsaajan tilille tai asettaa ne hänen saatavilleen välittömästi, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille ja maksunsaajan pankki on saanut tarvittavat tiedot rahamäärän maksamiseksi ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

Maksunsaajan pankki hyvittää muut kuin euro- ja ETA-valuutan määräiset maksut maksunsaajan tilille tai asettaa ne hänen saatavilleen viimeistään maksajan pankin määrittelemää arvopäivää seuraavana pankkipäivänä.

## 9. Käteistä rahaa koskevat palvelut

### 9.1. Käteisen rahan kuljetuspalvelu

Pankki voi ottaa vastaan toimeksiannon käteisen rahan kuljetuksesta laskettavaksi ja hyvitetäväksi. Varat hyvitetään erikseen sovitussa ajassa varat vastaanottaneessa pankissa olevalle tilille sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu, varojen määrä on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

### 9.2. ETA-valuutan määräinen käteispano omalle saman valuutan määräiselle tilille

Pankki voi ottaa vastaan käteistä rahaa hyvitetäväksi samassa pankissa olevalle maksupalvelun käyttäjän omalle tilille.

Jos tilinomistaja on kuluttaja, pankki hyvittää varat tilille heti, kun varojen aitous on tarkistettu, varat on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Jos tilinomistaja ei ole kuluttaja, tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä, kun varojen aitous on tarkistettu, varat on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

### 9.3. Muun kuin ETA-valtion valuutan määräinen käteispano omalle tilille

Pankki voi ottaa vastaan käteistä rahaa hyvitetäväksi samassa pankissa olevalle maksupalvelun käyttäjän omalle tilille.

Tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille kahden (2) pankkipäivän kuluessa, sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu, varat on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

### 9.4. Käteismaksut

Pankki voi ottaa vastaan rahanvälitystä koskevan toimeksiannon tai asettaa shekin. Maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan tai shekki asetetaan sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu, varojen määrä on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Pankki voi edellyttää, että käteinen talletetaan ensin maksutoimeksiannon antajan kyseisessä pankissa olevalle tilille, minkä jälkeen pankki toteuttaa maksutoimeksiannon tai asettaa shekin. Käteisen tallettaminen tilille edellyttää, että varojen aitous on tarkistettu, varojen määrä on laskettu ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

Maksajan pankki toteuttaa ETA-maksua koskevan maksutoimeksiannon siten, että maksun varat ovat maksunsaajan pankin tilillä viimeistään aloituspäivää seuraavana viidentenä (5) pankkipäivänä. Muun maksun toteuttamisen pankki aloittaa viimeistään seuraavana pankkipäivänä toimeksiannon vastaanottamisesta.

## 10. Maksukuoret

Maksaja voi jättää pankkinsa käsiteltäväksi tilisiirtoja koskevia maksutoimeksiantoja maksukuoreissa, jos pankki tarjoaa kyseistä palvelua. Maksaja voi jättää maksukuoren oman pankin vastaanottoasteeseen tai postin kuljetettavaksi.

Maksutoimeksianto katsotaan vastaanotetuksi käsittelyä varten viimeistään viidentenä (5) pankkipäivänä sen jälkeen, kun maksaja on jättänyt maksukuoren oman pankkinsa vastaanottoasteeseen.

Postin kuljetettavaksi jätetty maksutoimeksianto katsotaan vastaanotetuksi viimeistään viidentenä (5) pankkipäivänä sen jälkeen, kun posti on toimittanut maksukuoren pankin vastaanottoasteeseen.

## 11. Maksupalvelun käyttäjän henkilötietojen käsittely ja välittäminen

Pankki käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja muun muassa silloin, kun pankin ja asiakkaan välinen sopimussuhde tai sopimuksen tekemistä edeltävät toimenpiteet sitä edellyttävät.

Lisäksi pankki käsittelee henkilötietoja muissa yhteyksissä, kuten silloin kun lakien ja muiden säännösten noudattaminen sitä edellyttää. Yksityiskohtaista tietoa henkilötietojen käsittelystä pankissa annetaan pankin tietosuojaselosteessa, joka on saatavilla pankin verkkosivuilla. Tietosuojaselosteen voi saada myös ottamalla yhteyttä pankkiin. Tietosuojaseloste sisältää tietoa henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä oikeuksista, joita ovat muun muassa oikeus saada pääsy tietoihin, oikeus tietojen oikaisemiseen ja oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.

Maksajan pankilla on oikeus välittää maksunsaajan pankille näiden ehtojen 3 kohdassa luetellut tiedot. Maksun mukana välitetään myös muut maksujenvälitykseen tarvittavat tiedot. Tilisiirroissa maksajan nimitietona välitetään tilinomistajan nimi.

Jos maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuu ETA-alueen ulkopuolella sijaitseva pankki, Suomessa sijaitseva maksunsaajan pankki on velvollinen antamaan maksunsaajalle vain maksutapahtumalla välitetyt tiedot.

Maksunsaajan pankki antaa maksunsaajalle maksutapahtumaa koskevat tiedot erikseen sovitulla tavalla. Maksunsaajan pankki voi olla velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan nimen. Pankki ei kuitenkaan ole velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan tunnistamiseksi annettua henkilöasiakkaan yksilöintitietoa, kuten henkilötunnusta.

## 12. Pankin vastuu maksutoimeksiannon toteuttamisesta ja vastuun rajoitukset

Pankki ei ole velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiannosta, jos pankki ei noteeraa maksutoimeksiannon valuutalle sellaista kurssia, jota pankki käyttää maksujenvälityksessä.

### 12.1 ETA-maksut

Maksajan pankin vastuu maksun toteuttamisesta päättyy, kun maksua koskevat tiedot on toimitettu maksunsaajan pankille ja maksua koskevat varat siirretty maksunsaajan pankin tilille. Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle maksutapahtumasta perityt kulut ja koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan tai joka häneltä jää saamatta pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksaja on muu kuin kuluttaja, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen toteuttamatta jääneestä, virheellisesti tai myöhässä toteutetusta tai oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Maksupalvelun käyttäjän on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus viimeistään kolmentoista (13) kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen. Määräaika ei ala kuluu, mikäli käyttäjän pankki ei ole antanut käyttäjälle tietoja maksutapahtumasta sovitulla tavalla.

Jos maksutapahtuma on jäänyt kokonaan toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti tai myöhässä tai oikeudettomasti pankista johtuvasta syystä, maksajan pankin on palautettava maksajalle maksajan tililtä veloitettu maksun rahamäärä ilman aiheutonta viivytystä.

Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle ensisijaisesti koron ja kulut, jonka maksaja on joutunut suorittamaan viivästyksen tai virheen vuoksi.

Maksajan pankilla ei ole palautusvelvollisuutta, jos se voi osoittaa, että maksunsaajan pankki on vastaanottanut maksutapahtuman rahamäärän näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa määräajassa.

Tällöin maksunsaajan pankin on välittömästi maksettava maksutapahtuman rahamäärä maksunsaajan maksutilille tai asetettava rahamäärä hänen käytettäväkseen. Jos maksunsaajan pankki ei ole maksanut varoja maksunsaajan tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksunsaajan pankki on velvollinen korvaamaan maksutapahtumasta perityt kulut ja koron, jonka maksunsaaja on joutunut suorittamaan tai joka häneltä jää saamatta maksunsaajan pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksunsaaja on muu kuin kuluttaja, maksunsaajan pankki on velvollinen korvaamaan maksunsaajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästymisestä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta, jos maksu on jäänyt toteuttamatta sen takia, että maksaja on antanut pankille virheellisiä tai puutteellisia tietoja.

Maksajan pankki ei vastaa maksunsaajan pankin toiminnasta tai sen maksukyvyistä.

### 12.2 Muut maksut

Maksutoimeksiannon toteutukseen osallistuva pankki ei vastaa muiden toimeksiannon toteutukseen osallistuvien osapuolien toiminnasta tai niiden maksukyvyistä.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästymisestä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen toteuttamatta jääneestä, virheellisesti toteutetusta tai oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan. Maksupalvelun käyttäjän ollessa kuluttaja, hänen on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus viimeistään kolmentoista (13) kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen. Määräaika ei ala kuluu, mikäli käyttäjän pankki ei ole antanut käyttäjälle tietoja maksutapahtumasta sovitulla tavalla.

Jos maksutapahtuma on toteutettu maksajan ilmoituksen mukaan maksuvälineellä oikeudettomasti ilman maksajan syytä ja jos

pankki palauttaa rahamäärän maksajan tilille, mutta asian selvittämisen jälkeen pankki osoittaa, että maksaja on vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, pankilla on oikeus kirjata palautettu rahamäärä tilille pankin saatavaksi, joka erääntyy maksettavaksi heti.

#### **Lähtevät maksut**

Maksajan pankki vastaa siitä, että maksutoimeksianto lähetetään 8.2 kohdassa mainitussa ajassa ja että maksutoimeksianto on toimitettu pankin tai maksupalvelun käyttäjän valitseman välittäjäpankin saataville taikka shekki on asetettu maksajan pankin saaman toimeksiannon mukaisesti.

Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta sen jälkeen, kun maksua koskevat tiedot ja kate on toimitettu välittäjäpankille tai kun shekki on asetettu.

#### **Saapuvat maksut**

Maksunsaajan pankki vastaa siitä, että varat siirretään maksunsaajan tilille tai asetetaan hänen saatavilleen kohdan 8.2 mukaisesti. Maksunsaajan pankki ei vastaa siitä, että maksu jää toteuttamatta maksajasta tai maksajan pankista, välittäjäpankista tai maksunsaajasta johtuvasta syystä.

### **13. Maksutapahtuman jäljittäminen**

Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti, pankki ryhtyy maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä jäljittämään maksutapahtumaa ja ilmoittaa tuloksista käyttäjälle.

Jos maksupalvelun käyttäjä on antanut edellä kohdassa 3 tarkoitettua maksunsaajan pankin, yksilöivän tunnistetiedon tai tilinumeron virheellisenä, pankilla ei ole velvollisuutta ryhtyä jäljittämään maksutapahtumaa. Maksajan pankin on pyrittävä kuitenkin kohtuullisin toimenpitein saamaan maksutapahtuman varat takaisin ja jos tämä ei ole mahdollista, toimitettava maksajalle tämän kirjallisesta pyynnöstä kaikki saatavillaan olevat tiedot, jotka ovat maksajan kannalta merkityksellisiä varojen takaisin saamiseksi.

### **14. Maksutoimeksiantopalvelu**

Maksutoimeksianto voidaan antaa maksajan pankille kolmannen osapuolen kautta maksajan pankin hyväksymällä tavalla.

Maksajan pankki toteuttaa maksajan puolesta toimivien kolmansien osapuolien kautta vastaanottamansa maksutoimeksiannot näiden ehtojen mukaisesti. Maksutoimeksiantopalvelun kautta maksajan pankin vastaanottamia maksutoimeksiantoja ei voi peruuttaa.

Maksajan pankilla on oikeus toimittaa kaikki maksutapahtuman käynnistämistä ja toteuttamista saatavilla olevat tiedot kolmannelle osapuolelle, jonka kautta maksutoimeksianto on vastaanotettu. Maksun yksilöimistä koskevana tunnistetietona käytetään maksajan pankin antamia tunnisteita.

Maksajan pankilla on oikeus hylätä kolmannen osapuolen toimitamat maksutoimeksiannot, jos se epäilee perustellusti kolmannen osapuoleen liittyvää oikeudetonta tai petollista maksutilin käyttöä. Jos maksaja väittää, että kolmannen osapuolen kautta käynnistetty maksutoimeksianto on jäänyt toteuttamatta tai on toteutettu oikeudettomasti, virheellisesti tai myöhässä, maksaja on velvollinen toimittamaan pankille selvityksen viipymättä kolmannen osapuolen suorituksen ja siitä, miten maksajan pankki on vastaanottanut maksutoimeksiannon.

Maksajan pankki ei vastaa kolmansien osapuolien toimista tai laiminlyönneistä, ellei pakottavasta laista muuta johdu.

### **15. Pankin omaan virheeseen perustuva korjaus**

Pankilla on oikeus korjata omaan virheeseensä perustuva maksujen välityksessä tapahtunut kirjoitus-, lasku- tai muu sellainen tekninen virhekirjaus, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille. Korjaus pyritään tekemään mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen, mutta aina kuitenkin kohtuullisessa ajassa

virheen tapahtumisesta. Pankki ilmoittaa virheestä ja sen korjauksesta tilinomistajalle viipymättä.

Virheen korjaaminen ei saa ilman tilinomistajan suostumusta aiheuttaa tilinomistajan tilin ylittymistä.

### **16. Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset**

Maksupalvelun käyttäjän pankki on velvollinen korvaamaan käyttäjälle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut käyttäjän pankin maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisesta menettelystä maksua välitettäessä.

Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat käyttäjälle virheen tai laiminlyönnin selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset. Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada pankilta korvausta välittömästä vahingosta, jollei käyttäjä ilmoita virheestä pankilleen kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Mikäli kyseessä on ETA-maksu, pankki on velvollinen korvaamaan välittömien vahinkojen lisäksi myös näiden ehtojen 12.1 kohdassa tarkoitettua korot ja kulut kohdan 12.1 mukaisesti.

Maksupalvelun käyttäjä vastaa kaikista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että pankki ei maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavien varojen puuttumisen tilisopimuksen päättymisen tai tilin käytön estämisen vuoksi pysty välittämään maksua sekä vahingoista, jotka maksupalvelun käyttäjä on aiheuttanut lain tai sopimuksen vastaisella toiminnallaan.

Maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei vastaa maksujenvälityksessä tapahtuneen virheen vuoksi maksajalle, maksunsaajalle tai kolmannelle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista.

Maksupalvelun käyttäjän on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos maksupalvelun käyttäjä laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, maksupalvelun käyttäjän mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntymisen sekä muut olosuhteet.

Myös muilla maksutoimeksiannon toteuttamiseen osallistuneilla osapuolilla on oikeus vedota näiden ehtojen mukaisiin vastuun rajoituksiin.

### **17. Maksujenvälityksen päättymisen**

Pankin velvollisuus välittää maksuja päättyy, kun tili- tai muun palvelusopimuksen voimassaolo päättyy. Kun sopimus irtisanoetaan tai puretaan, maksupalvelun käyttäjällä on velvollisuus ennen sopimuksen päättymistä peruuttaa maksutoimeksiannot, joiden ilmoitettu eräpäivä on sopimuksen päättymisen jälkeen.

Näiden maksujen toteuttamatta jättämisestä pankilla ei ole velvollisuutta tehdä kohdan 6. mukaista ilmoitusta.

Jos maksupalvelun käyttäjä rikkoo olennaisesti näitä ehtoja tai käyttää näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja niiden käyttötarkoituksen tai lain tai hyvän tavan vastaisesti, pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujenvälitys.

### **18. Palvelumaksut ja palkkiot**

Maksupalvelun käyttäjä on velvollinen maksamaan pankille maksutoimeksiannosta palveluhinnastossa ilmoitetut tai erikseen sovitut palvelumaksut ja palkkiot. Pankilla on oikeus periä ja veloittaa palvelumaksut ja palkkiot maksupalvelun käyttäjän tililtä.

Maksajalla on velvollisuus korvata pankille tarvittavista valuutta-kaupoista aiheutuneet kustannukset.

Pankilla on oikeus periä maksutapahtuman jäljittamisestä ja varojen takaisin hankkimisesta palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot, jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilunumeron tai muun vastaavan virheellisen tiedon.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutapahtuman aiheuttamasta selvittelystä, jos maksutapahtuma osoittautuu täysin oikein toteutetuksi.

Mikäli pankki ja maksupalvelun käyttäjä ovat sopineet, että maksutoimeksianto voidaan peruuttaa myöhemmin kuin näiden ehtojen 7. kohdassa tarkoitettussa ajassa, pankilla on oikeus periä maksutoimeksiannon peruuttamisesta palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset palvelumaksut ja palkkiot maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämistä koskevasta ilmoituksesta.

Mikäli maksun välittämisestä aiheutuu muita kustannuksia, maksajan pankilla on oikeus saada niistä korvaus maksajalta jälkikäteen.

Kun maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan pankin, tai maksutapahtuma on muun valuutan kuin euron tai Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion valuutan määräinen, maksutapahtuman osista, jotka toteutetaan Euroopan talousalueen ulkopuolella, voidaan periä asiakkaalta muitakin kuluja kuin ne, joista pankki antaa tiedon.

### 18.1 ETA-maksut

ETA-maksu välitetään täysimääräisenä maksunsaajalle. Maksunsaaja ja maksunsaajan pankki voivat sopia, että maksun rahamäärästä vähennetään maksunsaajan pankin palvelumaksut ja palkkiot. Maksaja ja maksunsaaja vastaavat kumpikin oman pankkinsa maksutapahtuman toteuttamisesta perimistä palvelumaksuista ja palkkioista.

### 18.2 Muut maksut

Maksaja ja maksunsaaja voivat sopia maksutapahtuman toteuttamisesta aiheutuvien palvelumaksujen ja palkkioiden kuluvasuusta. Maksaja ja maksunsaaja voivat myös sopia siitä, että maksunsaajalle hyvitetävistä rahamäärästä vähennetään osapuolten suoritettavaksi tulevat palvelumaksut ja palkkiot. Maksaja ilmoittaa pankille maksutoimeksiannossa käytettävän palvelumaksujen ja palkkioiden veloitustavan.

Maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvat pankit ja välittäjäpankit voivat periä maksupalvelun käyttäjältä omat kulunsa. Maksunsaaja vastaa välittäjäpankin ja maksunsaajan pankin perimistä palvelumaksuista ja palkkioista, jollei maksaja toisin määrää.

## 19. Kurssikäytäntö

Maksutoimeksiannon toteuttamisessa käytetty kurssi on pankin ilmoittama valuuttakurssi, jollei muuta ole sovittu. Valuuttakurssin muutoksia sovelletaan välittömästi ilman ennakoilmoitusta.

Pankki pitää konttorissaan tai sähköisesti maksupalvelun käyttäjän saatavilla maksuissa ja maksujenvälityksessä käytettävät valuuttakurssit ja tiedot kurssikäytännöstään.

Pankki ilmoittaa käytetyn valuuttakurssin maksajalle kirjallisesti tai sähköisesti maksutapahtuman toteuttamisen jälkeen erikseen sovitulla tavalla.

Maksajalle palautettava ETA-maksu ja muu maksu hyvitetään maksajan tilille palautushetken ostokurssiin, ellei muuta ole sovittu. Maksajan pankki ei kuitenkaan ole velvollinen käyttämään toimeksiannon toteuttamisen aloituspäivänä käytettyä kurssia parempaa kurssia.

## 20. Palveluhinnaston ja maksujenvälityksen ehtojen muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa palveluhinnastoaan ja näitä ehtoja.

Näiden ehtojen ja palveluhinnaston muutos koskee myös niitä maksutoimeksiantoja, jotka on annettu pankille ennen muutoksen voimaantuloa, mutta toteutetaan muutoksen voimaantulon jälkeen.

### 20.1. Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti palveluhinnaston tai näiden ehtojen muutoksesta. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Maksujen välitys jatkuu muutettujen ehtojen mukaisesti, jollei maksupalvelun käyttäjä ennen muutosten ilmoitettua voimaantuloapäivää ilmoita kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti pankille vastustavansa muutosta.

Maksupalvelun käyttäjällä on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantuloapäivään saakka irtisanoa tämä sopimus päättyään heti tai myöhemmästä ehdotettua voimaantuloapäivää edeltävästä ajankohdasta lukien. Sopimuksen päättyessä pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujen välittäminen.

### 20.2. Maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa kirjallisesti tai sähköisesti sellaisen sopimusehtojen muutoksen, joka olennaisesti lisää käyttäjän velvollisuuksia tai vähentää hänen oikeuksiaan ja joka ei johdu lain muutoksesta, viranomaisen määräyksestä taikka pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksista. Pankki ilmoittaa muutoksesta vähintään kuukautta ennen muutoksen ehdotettua voimaantuloapäivää.

Muun ehtojen muutoksen käyttäjän pankki ilmoittaa julkaisemalla sen pankin toimipaikassa tai pankin verkkosivuilla. Palvelumaksun tai palkkion muutoksesta pankki kuitenkin ilmoittaa julkaisemalla sen palveluhinnastossaan. Tällaiset muutokset tulevat voimaan pankin ilmoittamana ajankohtana.

## 21. Pankin ja maksupalvelun käyttäjän väliset ilmoitukset ja asiointikielet

Maksupalvelun käyttäjän pankki lähettää näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu pankille tai Väestörekisterikeskukselle, tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti.

Maksupalvelun käyttäjän katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Asiakas on velvollinen aktiivisesti seuraamaan pankin lähettämiä verkkopalveluiden viestejä. Verkkopalveluihin lähetetystä viestistä voidaan lähettää asiakkaalle erillinen heräte sähköpostilla tai tekstiviestillä.

Maksupalvelun käyttäjä lähettää pankille näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Käyttäjä voi käyttää asioidessaan suomen tai ruotsin kieltä. Jos maksupalvelun käyttäjä haluaa käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, hän vastaa tarvitsemansa tulkkauksen hankkimisesta ja tulkkauksesta aiheutuvista kustannuksista.

## 22. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epävakallinen 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 tämän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

### 23. Sopimuksen siirtäminen

Maksupalvelun käyttäjän ja pankin väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli pankki sulautuu taikka jakautuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

### 24. Asiakasneuvonta ja tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Maksun toteuttamiseen tai näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä maksupalvelun käyttäjän tulee ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti omaan pankkiinsa. Jos kyseessä on asiakasvalitus, pankki vastaa asiakkaalle pääsääntöisesti viidentoista (15) ja viimeistään kolmenkymmenenviiden (35) pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta joko kirjallisesti tai sopimuksen mukaan muulla pysyvällä tavalla.

Kuluttaja ja pienyritys voivat saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai kuluttaja kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi.

### 25. Valvontaviranomaiset

Pankin toimintaa valvoo:  
Finanssivalvonta, ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi))  
PL 103, 00101 Helsinki  
puhelin 010 831 51 (vaihe).

Kuluttajaa koskevissa asioissa menettelytapoja valvoo kuluttaja-asiamies:  
Kilpailu- ja kuluttajavirasto, ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi))  
PL 5, 00531 Helsinki,  
puhelin 029 505 3000 (vaihe).

Tietosuojavaltuutettu valvoo henkilötietoja koskevien säännösten noudattamista. Tietosuojavaltuutettu: Ratapihantie 9, PL 800, 00521 Helsinki, [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

### 26. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

#### 26.1. Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Näistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä maksupalvelun käyttäjällä on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei käyttäjällä ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

#### 26.2. Maksupalvelun käyttäjä on muu kuin kuluttaja

Näistä yleisistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan tai muussa Suomessa sijaitsevassa lain mukaan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa.

#### 26.3. Sovellettava laki

Näihin ehtoihin ja ehdoissa tarkoitettuihin maksutoimeksiantoihin sovelletaan Suomen lakia.