

ENNAKKOTIEDOT MAKSUPALVELUISTA

Tähän dokumenttiin on koottu 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. Lähimmän konttorin yhteystiedot löytyvät osoitteesta www.alandsbanken.fi.

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 suomen tai ruotsin kielellä pankin asiakaspalveluun numeroon 0204 292 920 (suomenkielinen palvelu) tai 0204 292 910 (ruotsinkielinen palvelu). Lisäksi asiakas voi ottaa yhteyttä pankkiin digitaalisesti, kirjallisesti tai käymällä pankin konttorissa. Asiointi puhelimitse tai digitaalisesti edellyttää, että pankki voi varmistua luotettavasti asiakkaan henkilöllisyydestä.

Maksupalveluja tarjotaan ja tietoja palveluista, sopimusehdot sekä tuote- ja palvelukuvaukset annetaan suomen ja ruotsin kielellä pankin konttoreissa ja pankin verkkosivustolla (www.alandsbanken.fi). Pankilla ei ole velvollisuutta palvella asiakkaitaan muilla kielillä.

Asiakas hankkii tarvittaessa itse tarvitsemansa tulkkauspalvelut ja vastaa tulkkauspalveluista aiheutuneista kustannuksista.

Asiakkaalla, joka on kuluttaja, on oikeus sopimusaikana saada pyynnöstä pankilta sopimusehdot ja ennakotiedot.

3 Maksutilit ja -palvelut

Maksutilejä ovat esimerkiksi päivittäisten maksuasioiden hoitamiseen tarkoitettut luotolliset ja luottottomat avistatilit. Maksutilejä eivät ole tilit (esimerkiksi määräaikaistalletukset ja asunosaastotilit), joiden käyttöön liittyy tiliehtojen, sopimuksen tai lain mukaan rajoituksia, kuten nosto- tai talletusrajoituksia.

Maksupalveluita ovat maksutilin kautta tapahtuvat tilisiirrot, suoramaksut ja korttimaksut, käteistalletukset ja käteisnostot pankin konttorissa tai automaattilla.

Maksujen välitykseen sovelletaan Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja. Ehdot ovat saatavissa Internetkonttorista (www.alandsbanken.fi).

Maksupalveluihin sovelletaan lisäksi tiliehtoja ja mahdollisia palvelukohtaisia ehtoja, kuten kortteja, suoramaksuja ja digitaalisia palveluja koskevia ehtoja, jotka ovat saatavissa pankin konttoreista ja pankin Internetkonttorista (www.alandsbanken.fi).

4 Tilinkäyttövälineet

Tilinkäyttövälineitä ovat kortit ja digitaalisten palvelujen sisäänkirjautumistiedot. Kortteja ovat debittkortit, luottokortit ja kortit, joissa on sekä debit- että luotto-ominaisuus.

Tilinkäyttövälineisiin voi liittyä myös mahdollisuus sopia niihin liittyvistä käyttörajoituksista, kuten korttien aluekohtaisista rajoituksista tai vuorokausikohtaisista osto- ja nostonrajoista.

Kortinantajat, kuten pankit ja luottokorttiryhtiöt, eivät voi kieltää kauppiaita tai muita maksunsaajia veloittamasta maksua tai tarjoamasta alennusta kortin tai muun tilinkäyttövälineen käyttämisestä.

4.1 Tilinkäyttövälineiden käyttö ja säilyttäminen

Tilinkäyttövälineet ovat aina henkilökohtaiset, eikä niitä saa luovuttaa muulle henkilölle, ei edes perheenjäsenelle. Tilinkäyttövälineen haltijan tulee käyttää ja säilyttää tilinkäyttövälinettä niin, että sen käyttöön oikeudettomalla ei ole mahdollisuutta saada tilinkäyttövälinettä tai sen käyttöön tarvittavia tietoja haltuunsa tai tietoonsa.

Tilinkäyttövälineitä ja niiden käyttöön tarvittavia tietoja on siten säilytettävä huolellisesti toisistaan erillään. Esimerkiksi korttia ja siihen liittyvää tunnuslukua ei saa säilyttää samassa paikassa, kuten lompakossa.

Tilinkäyttövälineitä ja niihin liittyviä tunnistetietoja ei saa säilyttää kotonakaan niin, että ne ovat helposti löydettävissä.

Tilinkäyttövälineitä on säilytettävä vähintään yhtä huolellisesti kuin käteistä rahaa. Tilinkäyttövälineen haltijan on seurattava säännöllisesti tilinkäyttövälineen tallella oloa olosuhteiden edellyttämällä tavalla.

Tilinkäyttövälineiden käyttö ja säilyttäminen on ohjeistettu tarkemmin niitä koskevissa turvallisuusohjeissa, sopimusehdoissa ja tuote- ja palvelukuvauksissa. Huomaa, että pankilla ei ole tiedossaan kortin tunnuslukua tai digitaaliseen allekirjoitukseen liittyviä tunnuslukuja. Pankki ei koskaan, ei puhelimitse eikä sähköpostitse, tiedustele asiakkaalta kortin tunnuslukua. Pankki ei myöskään koskaan ota yhteyttä asiakkaaseen ja pyydä digitaalista allekirjoitusta tai sen osaa.

Jos tilinkäyttöväline katoaa, joutuu oikeudettomasti toisen haltuun tai sitä käytetään oikeudettomasti, siitä on välittömästi ilmoitettava pankille tai sulkupalveluun.

- Korttia koskevan ilmoituksen voi tehdä ympäri vuorokauden puhelimitse numeroon 020 333 (+358 20 333), henkilökohtaisesti tai puhelimitse pankin konttoriin sen aukioloaikoina tai Mobiilipankissa.
- Digitaalista allekirjoitusta koskevan ilmoituksen voi tehdä maksutta ympäri vuorokauden puhelimitse numeroon 09 696 46800 (+358 9 696 46800), henkilökohtaisesti tai puhelimitse pankin konttoriin sen aukioloaikoina.

4.2 Kuluttajan vastuu tilinkäyttövälineen käytöstä

Asiakas vastaa aina täysimääräisesti tilinkäyttövälineen käytöstä, jos asiakas on luovuttanut tilinkäyttövälineen sen käyttöön oikeudettomalle.

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

- asiakas on huolimattomuudesta laiminlyönyt tilinkäyttövälineen säilyttämistä tai käyttöä koskevat velvollisuutensa tai
- asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa tilinkäyttövälineen 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 tilinkäyttövälineen oikeudettomasta käytöstä. Törkeänä huolimattomuutena pidetään muun muassa sitä, että korttia ja tunnuslukua säilytetään samassa lompakossa.

Asiakas ei vastaa tilinkäyttövälineen oikeudettomasta käytöstä:

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

Asiakas vastaa kuitenkin aina tilinkäyttövälineen 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 Asiakaspalvelun numeroon 0204 292 920. Asiakkaan tulee viivymättä 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 käsitelty 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 välisestä erimielisyydestä. Kuluttajariitalautakuntaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse maksullisiin numeroihin 029 566 5200 (vaihde), faksilla numeroon 029 566 5249 tai sähköpostitse krii@oikeus.fi. Kuluttajariitalautakunnan osoite on Hämeentie 3, PL 306, 00531 HELSINKI. Lautakunta käsittelee vain vireille tuotuja kirjallisia valituksia. Yleisneuvontaa ja yleisohjeita yksittäisessä asiassa antavat kuluttajaneuvojat.

Ahvenanmaalla on oma kuluttajariitalautakunta, jonka osoite on Konsumenttväsendanden på Åland, Ålands landskapsregering, PB 1060, 22111 MARIEHAMN.

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