

# S-PANKIN DIGITAALISTEN PALVELUJEN JA RAJOITETTUJEN VERKKOPANKKITUNNUSTEN YLEISET EHDOT

Tutustu ehtoihimme huolellisesti ennen palvelun käyttöönottoa. Tältä sivulta löydät tiivistettyinä ne asiat, joihin sinun kannattaa ehdoissa kiinnittää erityistä huomiota.

## MUUTA VERKKOPANKIN JA S-MOBIILIN VUOROKAUSITTAINEN MAKSURAJA ITSELLESI SOPIVAKSI

Vuorokausittainen maksurajasi on verkkopankissa ja S-mobiilissa oletusarvoisesti 50 000 euroa. Voit muuttaa maksurajan helposti verkkopankissa itsellesi sopivaksi.

*Lue lisää ehtojen kohdasta 6.5. Asiakkaan mahdollisuus rajoittaa maksamista digitaalisissa palveluissa*

## ÄLÄ KERRO VERKKOPANKKITUNNUKSIASI TAI TEKSTIVIESTINÄ LÄHETTÄMÄMME VAHVISTUSKODIA ULKOPUOLISELLE

Verkkopankkitunnukset ovat henkilökohtaiset, eikä niitä saa antaa kenenkään toisen käyttöön – ei edes perheenjäsenelle, tulkille tai henkilökohtaiselle avustajalle. Ulkopuolinen voi verkkopankkitunnuksillasi kirjautua minkä tahansa toimijan digitaalisiin palveluihin ja tehdä niissä sinua sitovia sopimuksia tai toimeksiantoja.

**Muista erityisesti, että pankit tai viranomaiset eivät koskaan tiedustele verkkopankkitunnuksiasi tai muita tunnuksiasi puhelimitse tai sähköpostilla.**

## SÄILYTÄ VERKKOPANKKITUNNUKSIASI JA PUHELINTASI HUOLELLISESTI

S-Pankin tunnistusvälineet ovat rajoitetut verkkopankkitunnukset ja S-mobiilin rajoitettu tunnistaminen, jonka voit ottaa käyttöön S-mobiili-sovelluksessa. Säilytä tunnistusvälineiden osia (käyttäjätunnus, salasana ja tunnusluvut) erillään toisistaan ja varmista säännöllisesti, että ne ovat tallessa. Kun säilytät tunnistusvälineitäsi huolellisesti, et joudu vastuuseen, vaikka ne joutuisivat ulkopuolisen käyttöön. Älä koskaan kirjaudu verkkopankkiin tai hyväksy maksuja, jos olet mennyt kirjautumissivulle hakukoneen tulosten kautta, luovuttanut laitteesi etäyhteydellä toisen hallintaan tai linkki kirjautumissivuille on lähetetty sinulle sähköpostilla, tekstiviestillä, sosiaalisessa mediassa tai muulla sähköisellä tavalla.

Tutustu verkkosivuiltamme tarkemmin turvalliseen pankkiasiointiin: [s-pankki.fi/turvallinen-pankkiasiointi](https://s-pankki.fi/turvallinen-pankkiasiointi).

*Lue lisää ehtojen kohdasta 7.1. Tunnistusvälineiden säilyttäminen*

## ILMOITA HETI VERKKOPANKKITUNNUKSIEN TAI PUHELIMEN KATOAMISESTA JA VÄÄRINKÄYTÖSTÄ

Ilmoita heti sulkupalveluun, jos jokin seuraavista katoaa tai epäilet jonkun käyttäneen niitä luvottomasti:

- verkkopankin käyttäjätunnus
- verkkopankin salasana
- verkkopankin tunnuslukutaulukko
- S-mobiilin tunnusluku
- puhelin, jossa on käytössä S-mobiili ja S-mobiilin tunnistaminen

Sulkupalvelun numero on +358 9 6964 6820 (pvm/mpm) ja se on auki vuorokauden ympäri. Kirjoita sulkupalvelun numero muistiin tai tallenna se puhelimeesi.

*Lue lisää ehtojen kohdasta 7.2. Katoamisilmoituksen tekeminen*

## HENKILÖTIEDOT

Lue henkilötietojesi käsittelystä tarkemmin tietosuojaselosteestamme osoitteessa [s-pankki.fi/tietosuoja](https://s-pankki.fi/tietosuoja).

## 1. SOVELTAMISALA

Nämä ovat S-Pankin digitaalisten palvelujen ja rajoitettujen verkkopankkitunnusten yleiset ehdot.

## 2. MÄÄRITELMÄT

Sinä olet **asiakas** eli sopimuksen osapuolena oleva luonnollinen henkilö.

**Edunvalvoja** on laillinen edustajasi. Edunvalvoja-asema perustuu joko lakiin (alikäiset) tai holhousviranomaisen tai tuomioistuimen määräykseen (täysi-ikäiset, joille on määrätty edunvalvoja).

**S-Pankki-konserniin** kuuluvat S-Pankki Oyj ja sen tytäryhtiöt, kuten S-Pankki-Rahastoyhtiö Oy.

**S-mobiili** on S-ryhmän asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouteen kuuluville henkilöille tarkoitettu mobiilisovellus, joka sisältää myös S-Pankki-konsernin tarjoamia pankkipalveluita asiakasomistajille ja asiakasomistajatalouteen kuuluville henkilöille.

**Sähköinen ilmoitus** on esimerkiksi sähköposti, tekstiviesti tai verkkopankin viesti.

**Digitaalisessa muodossa lähettäminen** tarkoittaa sitä, että lähetämme viestin luettavaksesi verkkopankkiin ja herätteen eli muistutuksen verkkopankissa odottavasta viestistä.

**Digitaalisia palveluita** ovat muun muassa tietokoneella, mobiililaitteella tai S-mobiilisovelluksella käytettävä verkkopankki ja puhelinpalvelu. S-mobiiliin pankkitoiminnallisuudet ovat osa verkkopankkia. Digitaalisten palveluiden kautta voit käyttää Asiointipalveluita.

**Asiointipalveluilla** on omat ehtonsa. Asiointipalveluja ovat muun muassa tarjoamamme maksujen ja e-laskujen välitys.

Jos asiointipalvelun ehdot ovat ristiriidassa näiden ehtojen kanssa, sovelletaan ensisijaisesti asiointipalvelua koskevia erillisiä ehtoja, ellei myöhemmin ole toisin sovittu. Meillä on oikeus tehdä muutoksia palveluvalikoimaamme sekä asiointipalvelun toimintaan ja sisältöön.

**Puhelinpalvelulla** tarkoitetaan tunnistetun asiakkaan palvelua puhelimitse tai chat -palvelussa.

**S-Pankin rajoitettuja tunnistusvälineitä** ovat

- Rajoitetut verkkopankkitunnukset, jotka koostuvat antamastamme asiakkuutesi yksilöivästä käyttäjätunnuksesta, valitsemastasi henkilökohtaisesta salasanasta ja tunnusluvusta, joka ilmenee tunnuslukutaulukosta.
- S-mobiiliin rajoitettu tunnistaminen, joka koostuu mobiililaitteeseen ladatusta sovelluksesta, valitsemastasi henkilökohtaisesta tunnusluvusta ja/tai biometriasta tunnisteesta, kuten sormenjäljestä tai kasvokuvasta. S-mobiiliin tunnistamisen voit ottaa käyttöösi S-mobiilissa.

Rajoitetut verkkopankkitunnukset ja S-mobiiliin rajoitettu tunnistaminen eivät ole tunnistuslain mukaisia vaihtoja sähköisiä tunnistusvälineitä

**Kansainväliset pakotteet** ovat pakotteita, taloudellisia sanktioita, vienti- tai tuontikieltoja, kauppasaartoja tai muita rajoittavia toimenpiteitä. Kansainvälisiä pakotteita asettavat, hallinnoivat, hyväksyvät tai toimeenpanevat Suomen valtio, Yhdistyneet kansakunnat, Euroopan unioni, Amerikan yhdysvallat ja Yhdistynyt kuningaskunta, näiden toimivaltaiset viranomaiset tai toimielimet.

**Sopimus** on kokonaisuus, joka muodostuu Digitaaliset palvelut ja tunnistusvälineet -sopimuksesta, näistä ehdoista ja palveluhinnastostamme.

## 3. SOPIMUKSEN VOIMAANTULO, MUUTTAMINEN JA PÄÄTTYMINEN

Sopimus tulee voimaan, kun molemmat osapuolet ja vajaanvaltaisen asiakkaan ollessa kyseessä hänen edunvalvojansa ovat hyväksyneet sen. Edunvalvonnassa oleva voi kuitenkin solmia kanssamme sopimuksen verkkopankkitunnuksista käyttääkseen tilivaroja, joihin hänellä on vapaa käyttöoikeus holhoustoimesta annetun lain perusteella. Sopimus on voimassa toistaiseksi. Allekirjoituksellaan edunvalvoja vahvistaa, että edunvalvottava kykenee säilyttämään ja käyttämään henkilökohtaisia rajoitettuja tunnistusvälineitä sopimusehtojen mukaisesti.

## Sopimuksen, ehtojen ja hinnaston muuttaminen

Voimme muuttaa tätä sopimusta, sen ehtoja ja hinnastoa yhteisellä sopimuksella.

Voimme lisäksi muuttaa sopimusta ilmoittamalla siitä sinulle. Ilmoitamme sopimuksen, ehtojen tai hinnaston muutoksesta kohdan 5.2. mukaisesti. Muutos tulee voimaan ilmoittamastamme ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollet ilmoita kirjallisesti vastustavasi muutosta sen voimaantulopäivään mennessä. Sinulla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päättyään heti. Jos vastustat muutoksia, sinulla ja meillä on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättyään näiden ehtojen mukaisesti.

## Sopimuksen päättymisen

Sinulla on oikeus omalta osaltasi irtisanoa sopimus heti päättyväksi ilmoittamalla siitä meille kohdan 5.4. mukaisesti. Varaamme kohtuullisen ajan palvelun sulkemista varten.

Meillä on oikeus irtisanoa sopimus päättyään kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisilmoituksen lähettämisestä. Lähetämme irtisanomisilmoituksen kirjallisesti kanssasi sopimaamme sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen, jonka olet ilmoittanut meille tai Digi- ja väestötietovirastolle.

Jos jompikumpi sopijapuolista (sinä tai me) laiminlyö tähän sopimukseen perustuvia velvollisuuksiaan, toisella sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus. Meillä on lisäksi oikeus purkaa sopimus, jos S-Pankissa ei ole enää maksutiliä, johon sinulla olisi käyttöoikeus. Lähetämme purkuilmoituksen kirjallisesti kanssasi sopimaamme sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen, jonka olet ilmoittanut meille tai Digi- ja väestötietovirastolle.

Jos asiakasomistajuutesi päättyy tai et enää kuulu asiakasomistajatalouteen, päättyy samalla myös oikeutesi S-mobiiliin käyttöön. Verkkopankkitunnuksiin sovelletaan tämän jälkeen S-Pankin palveluhinnastoa muille kuin asiakasomistajille.

## Sopimuksen siirtäminen

Meillä on oikeus siirtää tähän sopimukseen perustuvat oikeutemme ja velvollisuutemme määräämällemme taholle.

Sinulla ei ole oikeutta siirtää sopimusta toiselle.

## 4. PALVELUJEN KÄYTTÖÖN LIITTYVÄT MAKSUT JA PALKKIOT

Meillä on oikeus veloittaa kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset maksut ja palkkiot.

Veloitamme maksut ja palkkiot ensisijaisesti sopimuksessa mainitulta tililtäsi. Jos ensisijainen tilisi on lopetettu, teemme veloitukset muulta S-Pankissa olevalta tililtäsi.

Palveluhinnasto on nähtävissä verkkosivuillamme, verkkopankissamme ja asiakaspalvelupisteissämme. S-ryhmän osuuskauppojen asiakasomistajiin ja asiakasomistajatalouden jäseniin sovelletaan osuuskaupan asiakasomistajien hinnastoa.

## 5. PANKIN JA ASIAKKAAN VÄLINEN VIESTINTÄ

### 5.1. Asiakkaan tiedonantovelvollisuus

Sinun pitää ilmoittaa meille nimesi, henkilötunnuksesi/syntymäaikasi, puhelinnumerosi, sähköpostiosoitteesi ja postiosoitteesi sekä ja näiden muutokset sekä kulloinkin pyytämämme asiakkaan tuntemiseen liittyvät tiedot. Yhteystietojen muutoksista pitää ilmoittaa, jotta yhteydenotomme tavoittavat sinut ja voimme tarvittaessa lähettää sinulle pyynnön varmistaa käyttämäsi palvelun, tekemäsi maksutoimeksiannon tai lähettämäsi viestin oikeellisuuden.

### 5.2. Sopimuksen, ehtojen ja hinnaston muutoksista ilmoittaminen

Ilmoitamme sopimusta, näitä ehtoja ja hinnastoa koskevista muutoksista digitaalisessa muodossa.

### 5.3. Muut Pankin ilmoitukset

Ilmoitamme pankkiasiain turvallisuuksiin liittyvistä uhkista joko verkkosivuillemme, S-mobiilissa, sosiaalisen median kanavissamme, sähköposti- tai posti-osoitteeseen lähetetyllä viestillä, puhelimitse tai tekstiviestillä.

Ilmoitamme muista tähän sopimukseen ja rajoitettujen tunnistusvälineiden tai digitaalisten palveluiden käyttöön liittyvistä asioista (esimerkiksi tunnistusvälineiden sulkemisesta tai käytön rajoittamisesta) puhelimitse, viestillä verkkopankissa, S-mobiilissa, digitaalisessa muodossa tai kirjallisesti kanssasi sopimaamme sähköpostiosoitteeseen tai postiosoitteeseen, jonka olet ilmoittanut meille tai Digi- ja väestötietovirastolle.

Velvollisuutesi on seurata verkkopankkiin lähettämiämme viestejä sekä muistutusviestejämme verkkopankissa odottavista viesteistä.

### 5.4. Asiakkaan yhteydenotot ja ilmoitukset

Voit ottaa meihin yhteyttä tähän sopimukseen liittyvissä asioissa viestillä verkkopankissa, S-mobiilissa tai chatissa, käymällä asiakaspalvelupisteellämme, kirjeitse tai soittamalla meille lukuun ottamatta seuraavia poikkeuksia:

- Tee tunnistusvälineiden katoamisilmoitus ensisijaisesti 24 tuntia vuorokaudessa avoinna olevaan sulkupalveluun: Suomesta soittaessasi numeroon 09 6964 6820 (pvm/mpm), ulkomailta soittaessasi numeroon 09 6964 6820 (pvm/mpm). Katoamisilmoituksen voit tehdä myös soittamalla asiakaspalveluumme tai asioimalla asiakaspalvelupisteellämme niiden aukioloaikoina.
- Lähetä meille esittämäsi vaatimukset ja reklamaatiot sekä sopimuksen päättämistä tarkoittava irtisanomisilmoituksesi kirjeitse, viestinä verkkopankissa, S-mobiilissa tai muuten erikseen sovitulla tavalla.

### 5.5. Tiedokisaantipäivä

Kun annamme ilmoituksen digitaalisessa muodossa tai lähetämme sen postitse näiden ehtojen kohdassa 5.3. mainittuun osoitteeseen, sinun katsotaan saaneen tiedot tai ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä lähettämisen jälkeen. Sähköisten ilmoitusten katsotaan saapuneen sinulle lähetyspäivänä.

Me katsomme saaneemme postitse lähettämäsi kirjeen tai viestin viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisen jälkeen ja sähköisten ilmoitusten lähetyspäivänä.

### 5.6. Asiointikieli

Sopimus tehdään ja palvelut tarjotaan suomeksi tai ruotsiksi. Voit käyttää asioidessasi suomen tai ruotsin kieltä. Jos haluat käyttää muuta kuin suomen tai ruotsin kieltä, vastaat S-Pankin hyväksymän tulkkauspalvelun hankkimisesta ja tulkkauspalvelusta aiheutuvista kustannuksista.

### 5.7. Tiedonsaantioikeus ehdoista ja ennakkotiedoista sopimussuhteen aikana

Voit pyytää sopimuksen ehdot meiltä sopimussuhteen aikana. Toimitamme ne maksutta näiden ehtojen kohdan 5.2. mukaisesti.

## 6. DIGITAALISET PALVELUT JA NIIDEN KÄYTTÖ

Digitaalisten palveluidemme käyttö edellyttää

- S-Pankin tarjoamia tai hyväksymiä tunnistusvälineitä
- tietokonetta, puhelinta tai muuta laitetta, joka soveltuu digitaalisten palveluiden käyttöön ja
- S-Pankissa olevaa maksutiliä.

S-mobiiliin käyttö edellyttää, että olet S-ryhmän asiakasomistaja tai kuulut asiakasomistajataluuteen.

Eri päätelaitteista ja käytettävästä sovelluksesta riippuen digitaalisten palveluiden sisältö ja toiminnallisuudet voivat erota toisistaan.

### 6.1. S-mobiiliin tunnistautumisominaisuuden biometriset tunnistukset

S-mobiiliin tunnistamisessa on mahdollista hyödyntää henkilöllisyyden todentamisessa biometrisiä tunnisteita. Tällaisia tunnisteita voivat olla esimerkiksi sormenjäljet tai kasvopiirteet.

Biometrisen tunnistautumisen käyttöönotto on vapaaehtoista, eikä sen käyttäminen rajoita tunnusluvun käyttöä. Biometrisen tunnistus perustuu laitevalmistajien käyttämiin teknologioihin eikä Pankilla ole mahdollisuutta käsitellä laitteeseen annettuja biometrisiä tietoja.

Varmista ennen S-mobiiliin tunnistautumisominaisuuden käyttöönottoa, ettei laitteessa ole tallennettuna muiden käyttäjien biometrisiä tietoja.

### 6.2. Laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet

Digitaalisten palveluiden käytön tekniset vähimmäisvaatimukset on kerrottu pankin internetsivuilla osoitteessa [www.s-pankki.fi](http://www.s-pankki.fi). Emme vastaa siitä, että voit käyttää digitaalisia palveluja hankkimallasi laitteistolla, ellei se täytä ilmoitettuja vähimmäisvaatimuksia. Sinun pitää hankkia omalla kustannuksellasi palvelujen käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja tietoliikenneyhteydet.

Vastat itse mainittujen laitteiden ja ohjelmistojen kunnossapidosta, käytöstä ja suojaamisesta sekä tietoliikenteestä aiheutuvista kustannuksista. Me ja sinä vastaamme kumpikin omien tietoliikennejärjestelmiemme tietoturvan riittävyydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta.

### 6.3. E-lasku

E-laskun vastaanotto -palvelulla voit vastaanottaa sinulle osoitettuja sähköisessä muodossa olevia laskuja S-Pankin digitaalisissa palveluissa. Palveluun sovelletaan Finanssiala ry:n laatimaa Finvoice-välityspalvelun kuvausta ja Finvoice-soveltamisohjetta, jotka ovat saatavilla osoitteessa [finanssiala.fi](http://finanssiala.fi).

Lähetäjällä tarkoitetaan yritystä, joka lähettää sinulle laskuja. E-laskuosoitteella tarkoitetaan meiltä saamaasi osoitetta, jonka perusteella e-lasku tulee näkyviin digitaalisissa palveluissa.

E-laskun vastaanotto -palvelun käyttöönotto tai vastaanotto-osoitteen ilmoittaminen laskun lähettäjälle ei ilman erillisiä toimenpiteitä lakkautta antamaasi suoraveloitisuusvaltuutusta tai muita maksuliikennesopimuksia.

Voit tarkistaa e-laskun ja hyväksyä sen maksettavaksi digitaalisissa palveluissa. Laskua ei makseta, ellei erikseen hyväksy sitä maksettavaksi.

### E-laskun vastaanotto

Sovit e-laskujen vastaanottamisesta laskun lähettäjän kanssa. Laskutusta varten sinun pitää ilmoittaa lähettäjälle e-laskuosoitteesi. Voit keskeyttää e-laskujen vastaanoton ilmoittamalla siitä lähettäjälle.

Lähetäjä voi varata e-laskuosoitteen muutosten toteuttamiselle käsittelyajan.

Emme vastaa lähettäjän toiminnasta emmekä ole velvollisia valvomaan, noudattaako lähettäjä kanssasi tekemiään sopimuksia. Lähetäjä tai me emme ole velvollisia toimittamaan e-laskuna välitettävää laskua sinulle muussa muodossa. Lähetäjä vastaa toimitetun e-laskun sisällöstä, oikeellisuudesta ja aiheellisuudesta. Sinun pitää tarkastaa e-lasku ennen sen maksamista. E-laskua koskevat huomautukset sinun pitää tehdä lähettäjälle.

Lähetäjä voi sisällyttää e-laskuun linkkejä, joiden toiminnasta tai tietoturvasuudesta vastaa lähettäjä.

Ottamalla e-laskun vastaanottopalvelun käyttöösi hyväksyt samalla

- sen, että meillä on oikeus luovuttaa laskun välittämiseen liittyvät tarpeelliset yksilöintitietosi laskun lähettäjälle ja lähettäjän pankille
- e-laskun toimitetuksi sinulle, kun olemme asettaneet e-laskun verkkopankkiin käsiteltäväksi.

### E-laskun maksaminen

E-laskun maksamiseksi sinun pitää itse erikseen hyväksyä laskua koskeva maksutoimeksianto. Välitämme e-laskuihin perustuvat maksut tilisiirtoina ja soveltamme maksujen välittämiseen maksujen välityksen yleisiä ehtoja. Voit joko hyväksyä maksutoimeksiannon erikseen jokaisen vastaanottamasi laskun kohdalla tai sopia kanssamme siitä, että veloitamme yksilöidyn e-laskun tililtäsi eräpäivänä. Et voi peruuttaa maksua, kun se on veloitettu tililtäsi. Emme ole ilman erillistä maksutoimeksiannon velvollisia huolehtimaan e-laskun maksamisesta.

Emme vastaa vahingoista, jotka johtuvat siitä, ettei hyväksy e-laskua tai hyväksyt sen maksettavaksi myöhässä, muutetuksi maksutiedoin tai tarkastamatta sen sisältöä.

### Pankin vastuu

Vastaamme siitä, että e-laskun sisältö ei muutu silloin, kun se on hallussamme. Vastaamme myös siitä, että e-lasku on käsiteltävänäsi verkkopankissa viimeistään toisena pankkipäivänä siitä, kun se on saapunut meille. Pidämme e-laskun saatavillasi verkkopankissa vähintään kahden (2) kuukauden ajan siitä, kun se on toimitettu meille. Säilytysajan jälkeen emme ole velvollisia säilyttämään meille toimitettua e-laskua tai toimittamaan e-laskua sinulle muussa muodossa.

### Pankin vastuun rajoitukset

Jos e-laskun välittäminen estyy meistä johtuvasta syystä, olemme velvollisia korvaamaan vain lain mukaisen viivästyskoron ja kohtuulliset selvittelykulut.

Emme vastaa siitä, jos osa e-laskuun sisältyvästä tiedosta jää käsittelemättä sen vuoksi, että lähettäjä toimittaa e-laskua koskevan aineiston meille eri muodossa kuin missä olemme ilmoittaneet vastaanottavamme e-laskuja.

Emme vastaa vahingosta, joka aiheutuu lähettäjän, tele- tai tietoliikenneoperaattorin tai muun kolmannen osapuolen toiminnasta. Me tai laskun lähettäjän pankki emme vastaa sinulle tai kolmannelle osapuolelle aiheutuneesta välillisestä tai epäsuorasta vahingosta, kuten saamatta jääneestä voitosta tai tuotosta, tulonmenetyksestä, veroseuraamuksesta, korkomenetyksestä tai muusta näihin rinnastettava vahingosta, jota emme voi kohtuudella ennakoida.

#### Palvelun keskeyttäminen

Emme takaa, että palvelu on käytössä keskeytyksittä emmekä vastaa katkosten aiheuttamista vahingoista. Voimme keskeyttää palvelun tarjoamisen teknisten häiriöiden, huolto- tai muutostöiden tai muun vastaavan syyn vuoksi. Meillä on lisäksi oikeus keskeyttää palvelun tarjoaminen väärinkäytöksen tai tietoturvan vaarantumisen vuoksi tai jos palvelua käytetään tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa meille tai sivullisille.

#### 6.4. Oikeustoimet digitaalisissa palveluissa

Digitaalisissa palveluissa voit antaa toimeksiantoja, lähettää hakemuksia ja viestejä sekä hyväksyä esittämiämme tarjouksia.

Tunnistusvälineen käyttäminen vastaa allekirjoitustasi. Kaikki tunnistusvälineillä hyväksytyt tarjoukset, toimeksiannot, maksut ja muut tahdonilmaisut sitovat sinua.

Käytössäsi on S-Pankin rajoitetut verkkopankkitunnukset, joilla oikeustoimien tekemistä S-Pankki-konsernin yhtiöiden kanssa on rajoitettu. Et voi esimerkiksi avata verkkopankissa uusia pankkitilejä tai tehdä korttihakemuksia.

#### 6.5. Asiakkaan mahdollisuus rajoittaa maksamista digitaalisissa palveluissa

Sopimuksella sovittu tilikohtainen vuorokautinen verkkomaksuraja koskee tilin käyttöä verkkopankissa ja S-mobiilissa. Voit muuttaa rajaa verkkopankissa.

Kulloinkin voimassa olevat verkkomaksurajat voit tarkistaa verkkopankissa ja asiakaspalvelupisteissämme.

#### 6.6. Pankin oikeus keskeyttää tai rajoittaa digitaalisten palveluiden käyttöä

Meillä on oikeus keskeyttää tai rajoittaa digitaalisten palveluiden käyttöä huolto- ja korjaustöiden ajaksi. Emme takaa, että digitaaliset palvelut ovat käytössä keskeytyksittä emmekä vastaa katkosten aiheuttamista vahingoista.

Sen lisäksi, mitä kohdassa 9 on sovittu, meillä on myös oikeus rajoittaa digitaalisten palveluiden tai yksittäisen asiointipalvelun käyttöä, jos käyttämäsi laitteet, ohjelmat tai tietoliikennesyhteysi vaarantavat palvelun turvallisuuden tai tietoturvallisuuden varmistaminen muutoin vaatii palveluiden rajoittamista.

### 7. PANKIN RAJOITETUT TUNNISTUSVÄLINEET

Rajoitetut tunnistusvälineet mahdollistavat kirjautumisen S-Pankin digitaalisiin palveluihin sekä toimivat myös maksupalvelulain mukaisina maksuvälineinä.

#### Tunnistusvälineitä koskevat velvollisuutesi

##### 7.1. Tunnistusvälineiden säilyttäminen

Rajoitetut verkkopankkitunnukset ja laitteeseen ladattu S-mobiilin tunnistaminen ovat henkilökohtaisia. Niitä ei saa osittainkaan luovuttaa tai antaa tiedoksi sivulliselle henkilölle, vaikka kyseessä olisi perheenjäsen, eikä erilliselle sovellukselle tai palvelulle.

Tällä sopimuksella sitoudut säilyttämään tunnistusvälineitä huolellisesti ja varmistamaan säännöllisesti, että ne ovat tallessa. Et saa kirjoittaa verkkopankin tai S-mobiilin tunnuslukuasi muistiin helposti tunnistettavaan muotoon. Sitoudut myös säilyttämään verkkopankin käyttäjätunnuksen, mahdollisesti muistiin merkitsemäsi salasanan ja tunnusluvut sisältävän tulosteen erillään toisistaan siten, ettei kukaan voi yhdistää niitä toisiinsa. Rajoitettujen verkkopankkitunnusten eri osia ei saa säilyttää samassa paikassa, kuten käsilaukussa, lompakossa tai kotona samassa säilytyspaikassa.

#### Huomioi erityisesti seuraavat asiat:

- Et saa missään tilanteessa kertoa verkkopankkitunnuksia tai tekstiviestillä lähettämäämme vahvistuskoodia suullisesti sinulle tullessa puhelussa, sähköpostissa tai muussa viestissä niitä kysyvä.
- Et saa käyttää verkkopankkitunnuksia verkkopankkiin kirjautumiseen, tunnistautumiseen tai muun pankkiasian hoitamiseen, jos olet mennyt kirjautumisvillulle hakukoneen tulosten kautta tai linkki kirjautumisvillulle on lähetetty

sinulle sähköpostilla, tekstiviestillä, sosiaalisessa mediassa tai muulla sähköisellä tavalla.

Tarkista olosuhteiden vaatimalla tavalla säännöllisesti, että rajoitettujen verkkopankkitunnusten osat tai S-mobiilin sisältävä laitteesi ovat yhä tallessa.

Muiden ihmisten läsnä ollessa suojaa käyttämäsi laite kädelläsi tai kehollasi, kun kirjautut verkkopankkiin. Näin sivulliset eivät pääse näkemään, kun näppäilet verkkopankkitunnuksen tai S-mobiilin tunnusluvun.

Et saa kirjautua verkkopankkiin tai hyväksyä tunnistusvälineilläsi maksuja, jos olet luovuttanut laitteesi etäyhteydellä toisen hallintaan. Et saa käyttää verkkopankkitunnuksia laitteella, jossa on havaittu tai epäillä olevan haittaohjelma.

Sinulla on kuitenkin oikeus tunnistautua tunnistusvälineillämme maksupalvelulain mukaisesti ulkopuolisen palveluntarjoajan maksutoimeksiantopalveluihin tai tilietopalveluihin.

#### 7.2. Katoamisilmoituksen tekeminen

Palveluiden asiattoman käytön estämiseksi sinun pitää ilmoittaa meille välittömästi, jos tunnistusvälineet tai niiden osa (verkkopankin salasana, tunnuslukutaulukko, S-mobiilin sisältävä laite tai S-mobiilin tunnusluku) on kadonnut, taikka on syytä epäillä sivullisen saattaneen saada ne haltuunsa tai tietoonsa.

Tee katoamisilmoitus ensisijaisesti 24 tuntia vuorokaudessa avoinna olevaan sulkupalveluun:

- Suomesta soittaessa (09) 6964 6820
- Ulkomailta soittaessa +358 9 6964 6820

Voit tehdä ilmoituksen myös asiakaspalvelupisteillämme niiden aukioloaikoina. Meillä on oikeus katoamisilmoituksen vastaanottettuamme estää tunnistusvälineidemme ja digitaalisten palvelujemme käyttöä.

#### 7.3. Huomautukset ja korvausvaatimuksen tekeminen

Sinun pitää tehdä oikeudettomista ja virheellisistä maksutapahtumista yksilöity kirjallinen korvausvaatimus ilman aiheetonta viivytystä.

### 8. ASIAKKAAN VASTUU TUNNISTUSVÄLINEIDEN KÄYTÖSTÄ

#### 8.1. Vastuusi tunnistusvälineiden käytöstä maksuvälineenä

Vastaat kadonneiden tai oikeudettomasti toisen haltuun joutuneiden rajoitettujen verkkopankkitunnusten tai S-mobiilin rajoitetun tunnistamisen käytöstä vain, jos:

- 1) luovutat tunnistusvälineet niiden käyttöön oikeudettomalle tai luovutat tunnistusvälineilläsi avatun verkkopankki-istunnon ulkopuolisen käytettäväksi;
- 2) huolimattomuudesta laiminlyöt ehtojen 7.1. kohdan mukaiset velvollisuutesi; taikka
- 3) laiminlyöt velvollisuutesi ilman aiheetonta viivytystä ilmoittaa meille näiden ehtojen kohdan 7.2. mukaisesti havaitsemastasi tunnistusvälineiden katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.

Vastuusi tunnistusvälineiden oikeudettomasta käytöstä 2 ja 3 kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa on enintään 50 euroa. Tätä rajoitusta ei sovelleta, jos olet toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Et kuitenkaan vastaa tunnistusvälineen oikeudettomasta käytöstä:

- 1) siltä osin kuin tunnistusvälineitä on käytetty sen jälkeen, kun meille on ilmoitettu tunnistusvälineiden katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudettomasta käytöstä; tai
- 2) jos emme ole edellyttäneet maksajan vahvaa tunnistamista.
- 3) Olet kuitenkin aina vastuussa tunnistusvälineiden oikeudettomasta käytöstä, jos teet tahallasi väärän ilmoituksen tai toimit muuten petollisesti.

### 9. PANKIN OIKEUS ESTÄÄ TUNNISTUSVÄLINEIDEN KÄYTTÖ

Meillä on oikeus sulkea tunnistusvälineet tai rajoittaa niiden käyttöä jos:

- 1) tunnistusvälineiden käytön turvallisuus on vaarantunut
- 2) on syytä epäillä, että toinen henkilö käyttää tunnistusvälineitäsi;
- 3) on syytä epäillä, että tunnistusvälineitä käytetään oikeudettomasti tai villipillisesti taikka digitaalista palvelua käytetään lain tai tämän sopimuksen vastaisesti;



- 4) menehdyt tai joudut Kansainvälisten pakotteiden kohteeksi;
- 5) tunnistusvälineisiin liittyvä ilmeinen virheellisyys;
- 6) et pyynnöstämme huolimatta anna lainsäädännössä vaadittuja asiakkaan tuntemiseksi tarvittavia tietoja
- 7) sinulle määrätään edunvalvoja
- 8) tunnistusvälineitä käytetään maksuvälineenä ja epäilemme, että maksun saaja on vilpillinen taho
- 9) tunnistusvälineet maksuvälineenä mahdollistavat luoton käytön ja riski siitä, että luoton maksamisesta vastuussa oleva maksupalvelun käyttäjä ei kykene täyttämään maksuvelvoitteitaan, on huomattavasti kohonnut taikka hänet haetaan konkurssiin, tai hän hakee yksityishenkilön velkajärjestelyä.
- 10) käyttämäsi tieto- tai teleliikennelaitteisto tai ohjelmisto vaarantavat digitaalisen palvelun turvallisuutta.

Ilmoitamme tunnistusvälineiden sulkemisesta tai käytön rajoittamisesta ja sen systä sinulle näiden ehtojen 5.3. mukaisesti etukäteen. Ilmoitus voidaan kuitenkin tehdä välittömästi tunnistusvälineiden sulkemisen jälkeen, jos tämä on vahinkojen estämiseksi tai rajoittamiseksi perusteltua. Ilmoitusta ei tehdä, jos ilmoituksen tekeminen vaarantaisi esim. maksujärjestelmien luotettavuuden tai turvallisuuden tai jos sen tekeminen on muualla laissa kielletty.

### **Tunnistusvälineiden käyttömahdollisuuden palauttaminen**

Voit pyytää pankin sulkemien tunnistusvälineiden käyttömahdollisuuden palauttamista soittamalla puhelinpalveluumme tai asioimalla pankin asiakaspalvelupisteissä.

Palautamme tunnistusvälineiden käyttömahdollisuuden tai annamme sinulle uudet tunnistusvälineet, kun niiden sulkemiselle ei ole enää perusteita.

## **10. VAHINGONKORVAUSVASTUU**

### **10.1. Pankin vastuu ja sen rajoitukset**

Emme vastaa vahingosta, joka johtuu siitä, että palvelu ei ole ollut käytössä teknisen häiriön tai huolto- tai päivityskatkon vuoksi.

Olemme velvollisia korvaamaan sinulle toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta aiheutuneen korkotappion ja kulut, jotka sinulta on peritty maksutapahtumasta.

Olemme velvollisia korvaamaan sinulle vain sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut meistä johtuvasta virheestä tai laiminlyönnistä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat sinulle virheen selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset.

Vastaamme sinulle tuottamuksella aiheuttamistamme välillisistä vahingoista ainoastaan, kun kyse on maksupalvelulaissa säädettyjen velvoitteiden vastaisesta menettelystä. Välillisinä vahinkoina pidetään tällöin virheellisestä menettelystä tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulon menetystä, muuhun sopimukseen perustuvasta velvoitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vahinkoa. Emme kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista, ellei vahinkoa ole aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella.

Sinulla ei ole oikeutta saada korvausta, jolle ilmoita virheestä meille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsit virheen tai sinun olisi pitänyt havaita se.

Palautamme perimämme palvelumaksut vain siltä osin, kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen virheeseen tai laiminlyöntiin.

### **10.2. Asiakkaan velvollisuus rajoittaa vahinkoa**

Jos kärsit vahinkoa, sinun on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Jos laiminlyöt tämän, vastaat itse vahingoista tältä osin.

Voimme sovitella kanssasi lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella suoritettavaksemme tulevaa vahingonkorvausta, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, mahdollinen myötävaikutuksesi vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, mahdollisuutemme ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

### **10.3. Ylivoimainen este**

Sopijapuoli (sinä tai me) ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Me emme vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin laissa säädettyjä velvollisuuksiamme. Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä.

Voimme ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä verkkosivuillemme, puhelimitse, asiakaspalvelupisteissämme tai muuten parhaalla katsomallamme tavalla.

## **11. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY**

Käsitlemme henkilötietoja voimassa olevan tietosuojaja- ja luottolaitoslainsäädännön mukaisesti ja muutoinkin huolehdimme yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta kaikessa henkilötietojen käsittelyssä. Käsitlemme henkilötietoja palveluidemme ja toimintamme hoitamista varten. Hankimme tietoja asiakasrekisteriimme rekisteröitävältä tai rekisteröidyltä itseltään tai tämän edustajilta, viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä sekä luottotieto- ja asiakashäiriörekistereistä.

Käsitlemme henkilötietoja rajatusti yhdessä Suomen Osuuskauppojen Keskkuskunnan kanssa yhteisrekisterinpitäjinä. Kyseisen yhteisrekisterin piiriin kuuluvat ne luonnolliset henkilöt, jotka ovat yhtä aikaa asiakasomistajia tai asiakasomistajatalouteen kuuluvia henkilöitä ja S-Pankin asiakkaita sekä asiakkaita, jotka ovat liittyneet asiakasomistajaksi Liity asiakasomistajaksi -verkkopalvelussa. Myös sopimuksen S-mobiiliin käyttöönotosta solmineet luonnolliset henkilöt kuuluvat yhteisrekisterin piiriin. Luovutamme henkilötietoja yhteisrekisteriin ja myös vastaanotamme henkilötietoja yhteisrekisteristä.

Asiakasrekistereitämme koskevat tietosuojaselosteet ovat saatavilla asiakaspalvelupisteillämme ja verkkosivuillemme ja niistä saat tarkempaa tietoa henkilötietojen käytöstä ja luovutuksesta. Katso lisätietoja osoitteessa [www.s-pankki.fi/tietosuoja](http://www.s-pankki.fi/tietosuoja).

Sinulla on oikeus saada tietää, mitä tietoja sinusta on tallennettu asiakasrekisteriimme ja oikeus vaatia virheellisen tai puutteellisen tiedon oikaisua sekä rekisterissä olevan käsittelyn tarkoituksen kannalta tarpeettoman tai vanhentuneen tiedon poistoa. Jos haluat tarkastaa omat tietosi, sinun pitää tehdä tätä koskeva pyyntö sähköisesti tunnistautuneena palvelukanavissamme tai muuten kirjallisesti niin, että henkilöllisyytesi voidaan asianmukaisesti todentaa.

Palvelua käyttämällä annat nimenomaisen suostumuksesi siihen, että käsitlemme tämän sopimuksen mukaisen palvelun tarjoamiseksi tarpeellisia henkilötietoja.

Todennamme toimeksiannon, hakemuksen ja sopimuksen tekoajan sekä muun asioinnin ylläpitämistämme tietojärjestelmästä ja/tai nauhoittamasta puhelinkeskustelusta. Voimme käyttää niitä riskienhallintaan, ja lisäksi sinulla ja meillä on mahdollisuus käyttää niitä todisteena mahdollisten riitaisuuskien ratkaisemisessa.

Meillä on oikeus luovuttaa sinua koskevia tietoja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön ja viranomaisten antamien määräysten mukaisesti.

## **12. TEKIJÄNOIKEUS JA TAVARAMERKIT**

Digitaalisiin palveluihin sekä tarjoamiimme sovelluksiin ja ohjelmistoihin kuuluvat tekijänoikeudet, tavaramerkit ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Pankille tai S-Pankki konserniin kuuluvalle yhtiölle.

Et saa ilman tekijänoikeuden omistajan kirjallista lupaa kopioida, julkaista tai levittää digitaalisten palveluiden sisältämää informaatiota.

Aineiston kopioiminen, levittäminen, muuttaminen ja kaikenlainen kaupallinen hyödyntäminen on kielletty ilman meidän etukäteen antamaa erillistä lupaa.

## **13. ASIAKASVALITUSTEN KÄSITTELY**

Vastaamme mahdolliseen valitukseen verkkopankin viestillä tai kirjeellä. Toimitamme vastauksen sinulle 15 pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Jos emme voi antaa vastausta meistä riippumattomasta syystä määräajassa, annamme sinulle väliaikaisen vastauksen, jossa ilmoitamme vastauksen viivästymisen syyn ja määräajan, johon mennessä saat lopullisen vastauksen. Toimitamme lopullisen vastauksen sinulle 35 pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta.

## **14. ASIAKASNEUVONTA JA ERIKÄSILISYYDETT**

Näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä sinun pitää ottaa yhteyttä aina ensisijaisesti meihin. Henkilöasiakkaana voit saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan (FINE, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai kuluttajariitalautakunnan (KRIL, [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Pienyritys voi saattaa näitä ehtoja koskevan erimielisyyden Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan käsiteltäväksi.

#### **15. OIKEUSPAIKKA JA SOVELLETTAVA LAKI**

Sinulla henkilöasiakkaana ja meillä pankkina on mahdollisuus nostaa tästä sopimuksesta aiheutuvia riitaisuuksia koskeva kanne toisiamme vastaan sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä sinulla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka.

Jos sinulla ei kannetta nostettaessa ole enää kotipaikkaa tai vakituista asuinpaikkaa Suomessa, voidaan kanne nostaa sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä sinulla oli kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka sopimuksen syntyessä.

Jos sinulla ei ollut sopimuksen syntyessä kotipaikkaa tai vakituista asuinpaikkaa Suomessa, kanne nostetaan sen Euroopan Unionin jäsenvaltiossa olevan paikkakunnan alioikeudessa, jonka tuomiopiirissä sinulla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jos sinulla ei ole asuinpaikkaa Euroopan Unionissa, riitaisuudet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa.

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.