

# ETÄMYYN TITIEDOTE PANKKITUNNUKSET

## 1. Rahoituspalvelujen etämyynti

Kuluttajansuojalain 6a luvussa säädetään myyjän tiedonantovelvollisuudesta kuluttaja-asiakkaille (jäljempänä asiakas) ja sopimuksen peruuttamismahdollisuudesta, kun kyseessä on rahoituspalvelun etämyynti.

Rahoituspalveluja ovat lähes kaikki pankki- ja rahastoyhtiöpalvelut, kuten tilit, luotot, sijoituspalvelut ja rahastot. Etämyynti tarkoittaa sitä, että uusi rahoituspalvelua koskeva sopimus tehdään alusta loppuun verkkopankissa tai puhelinpalvelussa. Etämyynnistä on kyse, kun asiakas ei henkilökohtaisesti tapaa myyjän edustajaa sopimuksen tekemisen yhteydessä.

Sopimusmuutostilanteet eivät ole kuluttajansuojalain tarkoittamaa rahoituspalvelujen etämyyntiä, vaikka sopimusmuutos tehtäisiin verkkopankissa tai puhelinpalvelussa myyjän edustajaa henkilökohtaisesti tapaamatta.

Tähän tiedotteeseen on koottu kuluttajansuojalain edellyttämää ennakkotietoa pankista, rahoituspalvelun peruuttamisoikeudesta etämyynnissä sekä asiakkaan oikeussuojakeinoista. Ennakkotiedot, sopimusehdot ja asiakaspalvelu annetaan suomen ja ruotsin kielellä. Ennakkotiedot ilmoitetaan Suomen lainsäädännön mukaisina.

Tämä tiedote on osa etämyyntisopimusta. Se koskee kuitenkin ainoastaan kuluttaja-asiakasta KSL 6a luvun mukaisessa rahoituspalvelun etämyyntitilanteessa.

## 2. Tiedot pankista

Danske Bank A/S, Suomen sivuliike (jäljempänä pankki), tarjoaa pankin verkko- ja puhelinpalvelut. Lisäksi pankki tarjoaa perinteisiä pankkipalveluja.

Tiedotteen alareunassa näkyvä osoite on Danske Bank A/S, Suomen sivuliikkeen virallinen osoite, jossa ei ole asiakaspalvelua tarjoavaa pankin konttoria. Asiakaspalvelua tarjoaa esimerkiksi Danske Bankin Helsinki-Kaivokadun konttori osoitteessa Kaivokatu 6, 00100 Helsinki.

Pankin toimintaa valvova viranomainen on Finanstilsynet, Århusgade 110, DK-2100 Kööpenhamina Ø, Tanska, puhelin +45 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

Pankin toimintaa valvoo valtuuksien puitteissa myös Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki.

Kuluttaja-asioissa pankin toimintaa valvoo myös kuluttaja-asiamies ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)), Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 HELSINKI, puhelin 029 505 3000 (vaihde).

## 3. Peruuttamisoikeus etämyynnissä

### 3.1. Peruuttamisoikeuden piirissä olevat sopimukset

Kun asiakas tekee uuden rahoituspalvelua koskevan sopimuksen verkkopankissa tai puhelinpalvelussa, liittyy siihen pääsääntöisesti peruuttamisoikeus. Asiakas voi peruuttaa esim. etämyynnissä tekemänsä tili-, kortti- ja kulutusluottosopimuksen.

Jos kyseessä on kuluttajansuojalain mukainen rahoituspalvelu, ilmoitetaan tuotekohtaisissa sopimusehdoissa, onko asiakkaalla etämyynnissä peruuttamisoikeutta. Lisäksi rahoituspalvelukohtaisissa sopimusehdoissa kerrotaan tarkemmin peruuttamisen vaikutuksista. Sopimusehdoissa tai palveluhinnastossa ilmoitetaan mm. ne maksut ja palkkiot, jotka asiakas on velvollinen suorittamaan ajalta jolloin rahoituspalvelu on ollut asiakkaan käytössä.

Peruuttamisoikeutta ei ole sijoitustuotteissa kuten rahastomerkinnoissa, koska niiden arvo vaihtelee markkinoilla tapahtuvien muutosten mukaan. Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole, kun asiakas tekee aiemmin tekemänsä sopimuksen nojalla verkkopankissa tai puhelinpalvelussa toistuvia tapahtumia, kuten tilisopimuksen nojalla maksuja ja tilisiirtoja tai arvo-osuustilisopimuksen nojalla käy osakekauppaa tai käyttää korttisopimuksen nojalla pankki- tai luottokorttia. Sopimusmuutoksia tehtäessä peruuttamisoikeutta ei ole.

### 3.2. Peruuttamismääräaika ja sen alkaminen

Peruuttamisoikeus on voimassa 14 vrk siitä, kun asiakas on tilannut pankkitunnukset pankin verkkopankista tai puhelinpalvelusta ja saanut tai voinut saada haltuunsa rahoituspalvelua koskevan sopimusmateriaalin.

### 3.3. Peruuttamishojeet

Jos asiakas haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, hänen tulee ilmoittaa siitä puhelinpalveluun numeroon 0200 2580. Ilmoitus edellyttää pankkitunnusten käyttöä. Ilmoituksessa on yksilöitävä peruutettava sopimus.

### 4. Asiakasneuvonta ja oikeussuojakeinot

Sopimukseen ja sen tekemiseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä ensisijaisesti pankin asiakasneuvontaan puhelinnumeroon 0200 2580. Jos pankin ja asiakkaan välillä syntyy rahoituspalveluun liittyvää erimielisyyttä josta ei päästä keskenään neuvotellen ratkaisuun, asiakas voi halutessaan pyytää Pankkialan Asiakasneuvontatoimiston apua tilanteen selvittämisessä tai viedä erimielisyyden ratkaistavaksi Kuluttajariitalautakuntaan.

#### 4.1. Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta voi auttaa erimielisyyden selvittämisessä, mutta ei voi antaa oikeudellisesti sitovaa ratkaisua asiassa. Toimiston palvelut ovat maksuttomia. Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan puhelinneuvonta palvelee arkisin klo 10-16 välisenä aikana, puhelin (09) 6850 120. Toimiston osoite on Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki.

Lisätietoja saa Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan internetsivuilta.

#### 4.2. Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta voi antaa ratkaisusuosituksen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisestä erimielisyydestä, joka koskee kulutushyödykkeen kuten rahoituspalvelun hankintaa. Se ei kuitenkaan käsittele asioita, jotka koskevat arvopaperiasioita eli esimerkiksi rahastoja, osakkeita, osuustodistuksia tai obligaatioita koskevia asioita. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia ainoastaan kirjallisiin valituksiin.

Kuluttajariitalautakunnan yhteystiedot ovat:

Hämeentie 3, PL 306, 00531 HELSINKI, puhelinnumero 029 566 5200 (vaihe). Tarkemmat ohjeet valituksen tekemiseen löytyvät Kuluttajariitalautakunnan Internet-sivuilta osoitteesta: [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi).

### 5. Pankkitunnusten perusominaisuudet

Pankkitunnuksilla tarkoitetaan henkilökohtaista käyttäjätunnusta, salasanaa ja turvakorttia. Pankkitunnukset ovat sähköisen tunnistamisen ja sähköisen allekirjoittamisen välineet. Niiden käyttö vastaa asiakkaan tunnistamista virallisesta henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta ja asiakkaan omakätistä allekirjoitusta.

Pankki tunnistaa tunnistuspalvelun tuottajana pankkitunnuksilla asioivat asiakkaat pankin verkkopankissa ja puhelinpalvelussa. Lisäksi pankki tuottaa varmennepalvelua (tunnistuspalvelu) kolmansille osapuolille kuten viranomaisille ja verkkokauppiaille. Jos pankki ja kolmas osapuoli ovat sopineet pankin varmennepalvelun käyttöönotosta, asiakas voi käyttää pankkitunnuksiaan myös kolmannen osapuolen verkkopalvelussa. Asiakas ja kolmas osapuoli sopivat keskenään pankkitunnusten käytön oikeusvaikutuksista kolmannen osapuolen verkkopalvelussa.

Ellei palveluhinnastosta muuta johdu, pankkitunnukset ovat maksuttomia kun asiakas tilaa ne itselleen ensimmäisen kerran (poikkeuksena ulkomaantoimitukset, jotka on hinnoiteltu myös ensitilauksissa). Sen jälkeisistä tilauksista pankki veloittaa kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisen hinnan. Hinta sisältää etäviestintävälineestä (postitus) johtuvat postimaksut ja materiaali- sekä henkilötyökulut. Pankkitunnustoimitukseen ei sisälly arvonlisäveroa.

Pankkitunnukset voi hankkia vaikka asiakkaalla ei olisi tiliä pankissa. Maksullisesta jatkotoimituksesta sekä ulkomaantoimituksesta veloitetaan palvelumaksu suoraan asiakkaan tililtä ennen pankkitunnusten toimittamista. Tällöin toimituksen edellytyksenä on tili pankissa. Ns. jatkoturvakortit eli kulutuksen myötä uusittavat turvakortit toimitetaan asiakkaille automaattisesti ilman palvelumaksua niin kotimaassa kuin ulkomaille.

Palveluhinnaston mukaiset hinnat ovat voimassa toistaiseksi. Pankilla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sähköisen asioinnin ehtojen mukaisesti. Pankkitunnukset ovat aina henkilökohtaiset eikä niitä saa missään olosuhteissa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Pankkitunnuksia on ehdottomasti säilytettävä niiden käyttöohjeiden mukaan huolellisesti ja siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Pankkitunnusten salasanaa on säilytettävä erillään käyttäjätunnuksesta ja turvakortista, mieluiten vain muistissa.

**6. Pankkitunnuksia koskeva sopimuskokonaisuus**

Pankkitunnuksia koskeva sopimuskokonaisuus muodostuu

- Tilausvaiheessa pankkitunnusten tilauslomakkeesta (www-sivut) tai puhelimesta tehdystä sopimuksesta
- Toimitusvaiheessa pankkitunnuksia koskevasta sopimuksesta, sähköisen asioinnin ehdoista ja etämyyntitiedotteesta.

Näiden ehtojen lisäksi asiakas on velvollinen huolella noudattamaan pankkitunnusten ja verkkopankin sekä puhelinpalvelun käyttöohjeita.

Pankkitunnuksia koskeva sopimus on voimassa toistaiseksi. Sähköisen asioinnin ehtojen mukaisesti asiakkaalla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään välittömästi. Lisäksi asiakkaalla on oikeus purkaa sopimus noudattamalla edellä mainittuja ehtoja.

**7. Pankkitunnussopimuksen peruuttamisoikeus**

Asiakas voi peruuttaa pankkitunnuksia koskevan sopimuksen kohdan 3.2. mukaisessa määräajassa tekemällä peruuttamista koskevan ilmoituksen kohdan 3.3. ohjeiden mukaisesti. Jos asiakas käyttää peruuttamisoikeuttaan,

- toimet ja tapahtumat, joita asiakas on tätä ennen tehnyt pankkitunnuksillaan, sitovat asiakasta;
- pankkitunnuksia koskevan sopimuksen voimassaolo lakkaa, kun pankki on saanut edellä mainitun ilmoituksen ja pankilla on ollut kohtuullinen aika viedä tämä tieto pankin järjestelmiin;
- pankki on velvollinen palauttamaan pankkitunnustilauksesta veloittamansa kulut asiakkaalle vähennettynä kuitenkin korvauksella, joka pankilla on oikeus veloittaa asiakkaalta kuluttajasuojalain 6a:15 §:n (29/2005) nojalla. Korvauksen määrä on suhteellinen osuus asiakkaalta veloitetusta hinnasta. Määrä lasketaan siltä ajalta, jona pankkitunnukset ovat olleet asiakkaan hallussa peruuttamiselle säädetyn määräajan alusta peruutusilmoituksen vastaanottohetkeen asti.

Päivitetty viimeksi 12/2017.