

TIETOA RESURS BANK AB SUOMEN SIVULIIKKEESTÄ

Resurs Bank Aktiebolag (publ) on ruotsalainen osakeyhtiö, joka on rekisteröity Ruotsin yhtiörekisteriin (Bolagsverket's bolagsregister) ja jolla on lupa harjoittaa pankkitoimintaa, joka muun muassa käsittää oikeuden tarjota maksupalveluita. Resurs Bank AB Suomen sivuliikkeellä on lupa harjoittaa pankkitoimintaa Suomessa.

Resurs Bank AB Suomen sivuliikkeen toimintaa valvoo lupa- ja valvontaviranomainen Finansinspektionen, Box 7821, SE-103 97 Tukholma, Ruotsi (sähköposti: finansinspektionen@fi.se) ja lisäksi rajoitetussa laajuudessa lupa- ja valvontaviranomainen Suomen Finanssivalvonta, PL 103, 00101 Helsinki.

Yhteystiedot:

Resurs Bank AB (publ) Suomen sivuliike, Y-tunnus 2110471-4, PL 3900, 00002 Helsinki (käyntiosoite: Teknobulevardi 3-5, 01530 Vantaa)
Puhelin asiakaspalvelu: 09-622 4308 Kotisivu: www.resursbank.fi
Sähköposti: asiakaspalvelu@resurs.fi

Resurs Bank Aktiebolag (publ), Org.nr. 516401-0208
Box 22209 (Björkavägen 111), SE-250 24 Helsingborg, Ruotsi.
Puhelin vaihe 042-38 20 00, puhelin asiakaspalvelu 0771-11 22 33, kotisivu: www.resursbank.se. Kotipaikka on Helsingborg.

1. Yleistä

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkien Resurs Bankin omistamien ja tarjoamien palvelujen käyttöön Resurs Bankin verkkopankki palvelun kautta (jäljempänä myös Onlinebank). Jos et hyväksy ehtoja, et voi käyttää Onlinebank palvelua.

Onlinebank tarjotaan "siinä kunnossa kuin se on" ja "sellaisena kuin se on saatavilla". Resurs Bankin vastuun ja saatavuuden rajoitukset on esitetty jäljempänä. Onlinebankin käyttö on maksutonta.

Onlinebank palvelun avulla saat muun muassa yleiskuvan luotto-, laina- ja säästösitoumuksistasi Resurs Bankissa. Tilejä ja maksutapahtumia koskevien tietojen lisäksi voit esimerkiksi vastaanottaa ilmoituksia ja maksaa laskuja, avata ja siirtää varoja säästötilitiltä, ottaa luottoja ja lainoja koskevan maksuvakuutuksen ja saada tietoja Resurs Bankin ajankohtaisista tarjouksista. Voit myös tehdä omia turva-asetuksia kansainvälisille luottokorteille; maantieteellisesti (esim. tietyt alueet), tietyissä ympäristöissä (esim. internet), tietyille ominaisuuksille (esim. lähimaksut) ja/tai tietyille summille.

Resurs Bank voi tarjota tilitietopalveluja ja maksutoimeksiantopalveluja Onlinebankin kautta. Näiden palveluiden ollessa käytössä voit pyytää Resurs Bankia toimittamaan koottuja tietoja yhdestä tai useammasta maksutilistä, joista olet sopinut yhden tai useamman muun maksupalveluntarjoajan (esim. pankkien) kanssa tai voit käynnistää maksutoimeksiantannon toisen maksupalveluntarjoajan ylläpitämältä maksutililtä (esim. pankista, jossa sinulla on palkkatili). Nämä palvelut ovat käytettävissä vain, jos maksutili(t), joka sinulla on muilla maksupalveluntarjoajilla, on käytettävissä tietoverkon välityksellä (online). Onlinebank palvelussa tarjottavia **tilitietopalveluja ja maksutoimeksiantopalveluja koskevat yleiset ehdot** löytyvät tämän asiakirjan lopusta. Tilitieto- tai maksutoimeksiantopalvelun käyttäminen käyttämistä koskevan pyyntösi yhteydessä sovelletaan erityisiä ehtoja. Resurs Bank pidättää itsellään oikeuden päättää, mitä tilitieto- tai maksutoimeksiantopalveluja voidaan kulloinkin käyttää Onlinebankin kautta.

Onlinebankia käyttäessäsi näiden ehtojen lisäksi sovelletaan niitä ehtoja, jotka olet hyväksynyt Resurs Bankin asiakkaaksi liittyessäsi tai jotka hyväksyt tehdessäsi uuden sopimuksen Resurs Bankin kanssa. Joihinkin Onlinebank palveluihin liittyy erillisiä ehtoja, jotka sinun on hyväksyttävä, ennen kuin voit käyttää palvelua. Jos tällaisesta palvelusta peritään maksu, Resurs Bank antaa palvelun käyttöönoton yhteydessä tiedot maksusta ja palvelun veloitustavasta.

Ehdoissa ja niihin liittyvässä viestinnässä käytetään Suomen kieltä. Ehdot ovat saatavilla Resurs Bankin verkkosivuilla tai Onlinebankissa. Resurs Bank voi toiminnallisista tai teknisistä syistä, tai jos sinä nimenomaisesti pyydät sitä, lähettää ehdot postitse, tai myös sähköiseen postilaatikkoon, mikäli Resurs Bank tarjoaa tällaisen palvelun.

2. Henkilötietojen käsittely

Resurs Bank käsittelee henkilötietojasi Resurs Bankin **Henkilötietojen käsittelykäytäntöjen** mukaisesti, jotka löydät Resurs Bankin verkkosivuilla.

3. Määritelmät ja muut edellytykset

Käytettyjen termien määritelmät on määritelty näissä käyttöehdoissa tai sopimusehdoissa Resurs Bankin **Yksityisiä tili- ja korttiluottoja sekä yksityislainoja koskevat yleiset ehdot** (jäljempänä **Yleiset ehdot**), jotka löydät Resurs Bankin verkkosivustolta.

Jos Onlinebank palveluun sisältyy maksupalvelun tarjoaminen, sovelletaan myös Yleisissä ehdoissa annettuja maksupalveluja koskevia ehtoja, jotka löytyvät Resurs Bankin verkkosivuilla. Kuitenkin **Yleiset tilitietopalveluja ja maksutoimeksiantopalveluja koskevat ehdot**, jotka ovat tämän asiakirjan lopussa, ovat etusijalla maksupalveluja koskeviin Yleisiin ehtoihin nähden, mikäli ehdot ovat ristiriidassa keskenään.

Turvatunnuksilla tarkoitetaan Yleisissä ehdoissa määritellyn lisäksi näissä ehdoissa kaikkia sellaisia henkilökohtaisia käyttövaltuus- ja tunnistustoimintoja, joita Resurs Bank kulloinkin hyväksyy käytettäväksi Onlinebank palvelussa Tilinhaltijan tunnistamiseksi, maksuvälineen käytön oikeellisuuden varmistamiseksi tai muun Onlinebankissa annetun toimeksiantannon tai ilmoituksen varmentamiseksi.

4. Onlinebankin käyttö

Jotta voit käyttää Onlinebank palvelua, sinun on rekisteröidyttävä antamalla henkilötunnuksesi, tunnistaututtava pankkitunnisteella tai mobiilivarmenteella tai muulla saatavilla olevalla teknisellä ratkaisulla sähköistä tunnistautumista varten ("Sähköinen allekirjoitus") ja hyväksyttävä nämä käyttöehdot.

Kun kirjaudut sisään tai käytät Onlinebankin palveluja Sähköisen allekirjoituksen tai Maksuvälineen avulla, sinun on noudatettava liikkeellelaskijan Sähköistä allekirjoitusta tai Maksuvälinettä sekä Turvatunnusta koskevia ehtoja. Jos päätät todentaa itsesi biometristen tietojen avulla, esimerkiksi käyttämällä mobiililaitteeseen tallennettuja sormenjälkiä tai kasvojen tunnistusta, sinun on varmistettava, että vain omia biometrisiä tietoja voidaan käyttää. Sinun on esimerkiksi varmistettava, että kenenkään muun henkilön biometrisiä tietoja ei ole rekisteröity kyseiseen mobiililaitteeseen. Sinun tulee käyttää mobiililaitteen sisältämiä sovellettavia turvaominaisuuksia, kuten esimerkiksi puhelimen lukituskoodia.

Sähköistä allekirjoitusta ja Maksuvälineitä saa käyttää vain sinä. Sinun on toteutettava tarvittavat toimenpiteet suojautuaksesi Sähköisen allekirjoituksen ja Maksuvälineiden luvattomalta käytöltä. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että Sähköistä allekirjoitusta ja Maksuvälineitä on käsiteltävä samalla tavalla kuin käteistä rahaa ja arvopapereita ja ne on säilytettävä turvallisesti, jotta kukaan muu ei voi käyttää niitä. Ympäristöissä, joissa varkausriski on suuri, on noudatettava erityistä varovaisuutta ja Sähköistä allekirjoitusta ja Maksuvälineitä on valvottava jatkuvasti. Sinun on oltava varovainen käyttäessäsi Sähköistä allekirjoitusta ja Maksuvälineitä, ja olet velvollinen olemaan käyttämättä Sähköistä allekirjoitusta ja Maksuvälineitä tavalla, joka antaa jollekin muulle pääsyn tileillesi tai palveluihisi Onlinebankissa.

5. Palveluiden automaattinen rekisteröinti

Jos olet jo Resurs Bankin asiakas, aktiiviset luotto-, laina- ja säästöpalvelusi ladataan automaattisesti ja asetetaan saataville Onlinebankiin. Resurs Bank pidättää itsellään oikeuden päättää, mitkä palvelut ovat kulloinkin saatavilla Onlinebankissa.

6. Laitteet ja päivitykset

Onlinebankin käyttäminen edellyttää, että sinulla on yhteys sähköiseen tietoverkkoon. Resurs Bank kehittää jatkuvasti Onlinebankin toiminnallisuutta, minkä vuoksi Resurs Bank suosittelee käyttämään vain käyttöjärjestelmiä ja laitteita, jotka ovat valmistajien päivittämiä ja tukemia, ja että teet näihin säännöllisesti tarvittavat ohjelmistopäivitykset.

Olet aina itse vastuussa Onlinebankin käyttämiseen tarvittavien teknisten laitteiden ja ohjelmistojen saatavuudesta sekä tällaisista laitteista ja sähköiseen tietoverkkoon liittymisestä aiheutuvista kustannuksista.

Sinun on noudatettava tavanomaista huolellisuutta ja suojattava tekniset laitteesi luvattomalta käytöltä esimerkiksi käyttämällä tarvittavia virustorjuntaohjelmia ja palomureja. Vastaat itse tällaisista laitteista tai ohjelmistoista aiheutuvista kustannuksista.

7. Sinun vastuusi

Olet vastuussa Onlinebank palveluun rekisteröimiesi tietojen oikeellisuudesta. Sinun on täytettävä ne vaatimukset, jotka Resurs Bank kulloinkin asettaa Onlinebank palvelun käytön ehdoiksi.

Sinun on ryhdyttävä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin suojataksesi Onlinebank palvelun luvattomalta tai voimassa olevan lainsäädännön vastaiselta käytöltä. Käyttäessäsi Onlinebankia tunnistautumiseen, sopimuksen allekirjoittamiseen tai toimenpiteen hyväksymiseen Onlinebankissa olet velvollinen suojaamaan Maksuvälineen ja Turvatunnisteet ja noudattamaan liikkeellelaskijan Maksuvälineitä ja Turvatunnisteita koskevia ehtoja, katso myös kohta 4 "Onlinebankin käyttö". Maksuvälineitä ja Turvatunnisteita ei saa käyttää voimassa olevan lainsäädännön vastaisesti. Sinun on ilmoitettava mahdollisimman pian maksuvälineen myöntäneelle pankille ja poliisille, jos saat tietoonsi, että Maksuvälineesi tai Turvatunnisteesi ovat kadonneet tai niitä on käytetty luvattomasti.

Sovellettavan lain sallimissa rajoissa olet yksin vastuussa kaikesta toiminnasta, joka tapahtuu ollessasi kirjautuneena Onlinebank palveluun. Luovut oikeudesta esittää Resurs Bankia ja sovellukseen sisältyvien ohjelmistojen lisenssinhaltijoita vastaan korvausvaatimuksia, jotka johtuvat teknisistä vioista tai sisällön katoamisesta, ellei pakottavasta lainsäädännöstä muuta johdu.

8. Onlinebank palvelun tarjoaminen

Onlinebank tarjotaan sellaisena kuin se on. Resurs Bank ei takaa, että Onlinebank ei sisällä viruksia tai muuta haitallista sisältöä. Onlinebankin kaikenlainen käyttö tapahtuu omalla vastuullasi. Resurs Bank voi ilman ennakkoilmoitusta muuttaa Onlinebank palvelun laajuutta ja sisältöä sekä sitä, miten Onlinebank tarjotaan.

9. Onlinebank palvelun omistusoikeus

Onlinebankin omistusoikeus ja kaikki immateriaalioikeudet kuuluvat Resurs Bankille ja/tai sen lisenssinmyöntäjille. Onlinebankia ei saa käyttää kaupallisiin tarkoituksiin.

10. Palvelun saatavuus

Resurs Bank ei takaa, että Onlinebank toimii keskeytyksettä, ja pidättää oikeuden sulkea Onlinebank lyhyeksi ajaksi huollon, ylläpidon ja päivitysten vuoksi. Jos Resurs Bank voi ennakoida keskeytyksen, jolla voidaan olettaa olevan sinulle vähäistä suurempi merkitys, Resurs Bank ilmoittaa sinulle keskeytyksestä kohtuullisessa ajassa. Ilmoitus voidaan tehdä millä tahansa kohdassa 13 "Ilmoitukset" kerrotulla tavalla.

11. Turvallisuusratkaisut

Onlinebank palveluun sovellettavat turvallisuusratkaisut voivat vaihdella aika ajoin. Resurs Bank osoittaa sinulle asianmukaiset turvallisuusratkaisut. Jos Resurs Bank tarjoaa ja ylläpitää tietyn turvallisuusratkaisun, siitä voidaan sopia erillisellä sopimuksella ja siitä voidaan periä erillinen hinta. Valitsemaasi turvallisuusratkaisuun kulloinkin sovellettavien sopimusehtojen lisäksi olet velvollinen noudattamaan Resurs Bankin kulloinkin ilmoittamia turvallisuussääntöjä.

12. Toimeksiannot ja ohjeet

Onlinebank palvelussa antamasi toimeksiannot ja ohjeet sitovat sinua. Kutakin palvelua koskevat yksityiskohtaiset määräykset löytyvät sen luotto-, laina- tai säästöpalvelun ehdoista, johon toimeksianto tai ohjeet liittyvät tai, jos kyseessä on maksupalvelun tarjoaminen, soveltuvat Yleisissä ehdoissa annetut Maksupalveluja koskevat ehdot, jotka löytyvät Resurs Bankin verkkosivuilta. **Yleiset tilitietopalveluja ja maksutoimeksiantopalveluja koskevat ehdot**, jotka löydät tämän ehtoasiakirjan lopusta, ovat etusijalla maksupalveluja koskeviin Yleisiin ehtoihin nähden, mikäli ehdot ovat ristiriidassa keskenään.

13. Viestit

Sopimuspuolten välinen yhteydenpito tapahtuu Suomen kielellä. Resurs Bank lähettää sinulle tietoja ja viestejä kirjallisesti Onlinebank palvelussa. Tietoja ja viestejä voidaan toimittaa myös sähköisesti, kuten tekstiviestitse, sähköpostitse tai muulla sähköisellä ilmoituksella. Resurs Bank voi toiminnallisista tai teknisistä syistä tai, jos sinä nimenomaisesti pyydät sitä, lähettää ehdot postitse tai myös sähköiseen postilaatikkoon, mikäli Resurs Bank tarjoaa tällaisen palvelun. Sinun katsotaan saaneen tiedon Resurs Bankin antamista tiedoista ja viesteistä, jotka on lähetetty edellä mainitulla tavalla. Jos ehtoja muutetaan, Onlinebankin kautta tai Resurs Bank -sovelluksen kautta toimitetun viestin katsotaan saavuttaneen sinut heti, kun viesti on asetettu saataville ja kun Resurs Bank on tiedottanut sinua uudesta viestistä postitse tai sähköisesti lähetetyllä ilmoituksella,

kuten tekstiviestillä, sähköpostilla tai muulla sähköisellä ilmoituksella. Sinun on välittömästi ilmoitettava Resurs Bankille kaikista muutoksista henkilötiedoissasi, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, henkilötunnus tai rekisteröity sähköpostiosoite, tai muista muutoksista tiedoissa, joilla on merkitystä Resurs Bankin ja sinun välillä solmitun sopimussuhteen kannalta.

14. Ehtojen muuttaminen

Resurs Bankin on kohdassa 13 "Viestit" määritellyllä tavalla ilmoitettava ehtojen muutoksista, ennen kuin muutokset astuvat voimaan. Muutokset, jotka ovat sinun eduksesi tai, joita Resurs Bankin mielestä pidetään merkityksettöminä, voidaan kuitenkin toteuttaa välittömästi ja sinulle etukäteen ilmoittamatta. Jos sinulle ilmoitetaan muutoksesta, jota et hyväksy, sinulla on oikeus irtisanoa sopimus päättymään sinä päivänä, jona muutoksen on määrä tulla voimaan, ellei kohdassa 15 "Sopimuksen kesto ja irtisanominen jne." esitetä toisin.

15. Sopimuksen kesto ja irtisanominen jne.

Sopimus on voimassa siitä hetkestä alkaen, kun hyväksyt Onlinebank palvelun ehdot, ja se on voimassa toistaiseksi.

Sinulla on oikeus irtisanoa sopimus tai vastustaa tietojesi käyttöä yhteen tai useampaan Resurs Bankin palveluun Onlinebankissa. Resurs Bank sitoutuu huomioimaan pyyntösi mahdollisuuksien mukaan huomioiden kulloiset Resurs Bankin tekniset toimintamahdollisuudet. Sinulla ei kuitenkaan ole oikeutta irtisanoa sopimusta tai vastustaa tietojesi käyttöä palvelussa, jota Resurs Bank käyttää täyttääkseen Resurs Bankin veloitteet sinua kohtaan, tai palvelussa, jonka tarkoituksena on mahdollistaa Resurs Bankin lakisääteisten veloitteiden täyttäminen. Katso myös Resurs Bankin **Henkilötietojen käsittelykäytännöt**.

Resurs Bankilla on oikeus irtisanoa sopimus kahden (2) kuukauden irtisanomisajalla. Resurs Bankilla on kuitenkin oikeus irtisanoa sopimus välittömästi ja lopettaa Onlinebank palvelun tarjoaminen, jos

- 1) Resurs Bank ei enää ylläpidä Omia Sivuja,
- 2) olet olennaisesti rikkonut Omiin Sivuihin sovellettavia ehtoja tai muita ohjeita tai sopimuksia,
- 3) olet toiminut epärehellisesti Resurs Bankia kohtaan,
- 4) olet konkurssissa, sinulle määrätään edunvalvoja tai kuolet,
- 5) on aihetta epäillä rahanpesua tai terrorismin rahoittamista tai on olemassa vaara, että Resurs Bankin tarjoamalla Onlinebank palvelulla edistetään jollakin tavoin tällaista rikollisuutta tai on aihetta epäillä, että Omia Sivuja käytetään tai tullaan käyttämään rikolliseen toimintaan tai muuten sovellettavan lainsäädännön vastaisesti tai muulla tavalla, joka voi aiheuttaa vahinkoa Resurs Bankille tai sen kumppaneille.

16. Resurs Bankin oikeus keskeyttää Onlinebank palvelun tarjoaminen

Edellisissä kohdassa mainittujen syiden lisäksi Resurs Bankilla on oikeus lopettaa Onlinebank palvelun tarjoaminen kokonaan tai osittain:

- 1) jos Resurs Bankin mielestä on olemassa merkittävä riski, että Resurs Bank tai sen asiakkaat voivat kärsiä vahinkoa, jos Omia Sivuja tai osaa siitä tarjotaan,
- 2) jos on aihetta epäillä luvattonta käyttöä,
- 3) jos kirjautumisyriytykset epäonnistuvat toistuvasti tai
- 4) jos olet olennaisesti rikkonut sopimusta tai muita ohjeita tai sopimuksia, joita sovelletaan Onlinebank palveluun tai sen osaan.

Jos Resurs Bank on keskeyttänyt Onlinebankin tarjoamisen ja tällä voidaan olettaa olevan sinulle vähäistä suurempaa merkitystä, Resurs Bank ilmoittaa sinulle keskeytyksestä kohtuullisen ajan kuluessa. Ilmoitus voidaan tehdä millä tahansa kohdassa 13 "Ilmoitukset" ilmoitetuista tavoista.

17. Onlinebank palveluun liittyvä vastuunrajoitus

Resurs Bank ei takaa Onlinebank palvelun laatua, ominaisuuksia ja suorituskykyä. Resurs Bank ei ole vastuussa mistään virheistä, viivästyksistä jne., joita voi esiintyä Onlinebankin tarjoamisessa. Resurs Bank ei myöskään vastaa mistään vahingoista, kustannuksista tai haitoista, jotka johtuvat virheistä, toimintahäiriöistä tai keskeytyksistä tietokoneessasi, tietoturvaratkaisussasi, pankkitunnuksissasi, mobiilivarmenteessasi tai muussa sähköisten allekirjoitusten luomiseen tarkoitetussa järjestelmässäsi tai viestintäyhteydessäsi Resurs Bankin tietokonejärjestelmän kanssa,

mikä vaikeuttaa tai tekee mahdottomaksi pääsyn Onlinebankiin. Resurs Bank ei myöskään ole vastuussa vahingoista, jotka johtuvat Resurs Bankin tietokonejärjestelmien häiriöistä tai keskeytyksistä, jotka tekevät Onlinebankin käytön mahdottomaksi tai vaikeaksi. Resurs Bank ei korvaa lisäkustannuksia, joita sinulle voi aiheutua siitä, että et voi käyttää Onlinebankia.

Resurs Bank ei ole vastuussa vahingoista, kustannuksista tai haitoista, jotka johtuvat siitä, että Resurs Bank keskeyttää Onlinebankin tarjoamisen virheellisin perustein, jos Resurs Bankilla on ollut syytä olettaa, että Onlinebank palvelun tarjoamisen keskeyttämiselle on ollut olemassa asianmukaiset perusteet Onlinebankin tarjoamisen keskeyttämisen ajankohtana. Resurs Bank ei myöskään ole vastuussa siitä, jos Onlinebankin tarjoaminen, mukaan lukien mahdollisen alihankkijan tarjoama osuus palvelusta, estyy suoraan tai välillisesti Suomen tai ulkomaisen lain, Suomen tai ulkomaisen viranomaisen toimien, sodan, lakon, työsulun tai muun vastaavan olosuhteen vuoksi, kuten boikotti, saarto, tekninen vika/keskeytys/pääsyn estyminen tietoliikenne- tai tietotekniikkajärjestelmiin tai näiden järjestelmien vioittuneet tiedot, tulipalo, sähkökatko, ilkivalta (mukaan lukien tietoliikennevirukset ja tietomurrot) tai mikä tahansa muu tapahtuma, joka ei ole Resurs Bankin ja alihankkijan vaikutuspiirissä. Lakkoihin, saartoihin, boikotteihin ja työsulkuihin liittyvää varaumaa sovelletaan myös, jos Resurs Bank tai alihankkija ryhtyy itse tällaisiin konfliktitoimiin tai joutuu niiden kohteeksi.

Resurs Bank ei ole vastuussa sopimuksista tai ehdoista, jotka teet tai olet tehnyt muiden maksupalveluntarjoajien kanssa, eikä muista sopimuksista tai ehdoista, jotka teet tai olet tehnyt toimittajien tai muiden yritysten kanssa kortin rekisteröinnin mahdollistamiseksi.

Resurs Bank ei myöskään ole vastuussa mistään vahingoista, kustannuksista tai haitoista, joita sinulle aiheutuu muissa kuin edellä mainituissa tapauksissa, mikäli Resurs Bank on toiminut tavanomaisen huolellisesti. Resurs Bank ei ole missään tapauksessa vastuussa välillisistä vahingoista, ellei vahinko johdu Resurs Bankin törkeästä huolimattomuudesta.

18. Siirtäminen

Resurs Bankilla on oikeus luovuttaa tai siirtää tämän sopimuksen mukaiset oikeutensa ja velvollisuutensa kolmansille osapuolille. Sinulla ei ole oikeutta siirtää tämän sopimuksen mukaisia oikeuksiasi tai velvollisuuksiasi toiselle.

19. Valitukset

Jos olet tyytymätön Onlinebankiin, on tärkeää, että otat meihin yhteyttä ja ilmaiset mielipiteesi. Valitukset tulee ensisijaisesti tehdä Resurs Bankin asiakaspalveluun. Voit myös ottaa yhteyttä pankin valitusasioiden yhteyshenkilöön.

Siltä osin kuin Resurs Bankin on tarpeen tutkia valitukseesi liittyvä asia, sinun on Resurs Bankin pyynnöstä annettava tiedot, joita Resurs Bank voi kohtuudella vaatia tarvittavan tutkimuksen suorittamiseksi. Resurs Bank voi vastata valitukseesi sähköpostitse, kirjeitse, suullisesti puhelimitse tai tarvittaessa Resurs Bank -sovelluksen tai Onlinebank -palvelun kautta.

20. Tuomioistuimen ulkopuolinen riidanratkaisu

Jos sinulla on riitatilanne Resurs Bankin kanssa, sinulla on mahdollisuus saada asia Kuluttajariitalautakunnan, joka on vaihtoehtoinen riidanratkaisuelin, ratkaistavaksi (www.kuluttajariita.fi). Ennen asiaa viemistä Kuluttajariitalautakuntaan, sinun tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta). Resurs Bank sitoutuu osallistumaan riidan käsittelyyn Kuluttajariitalautakunnassa. Jos olet tehnyt sopimuksen Resurs Bankin kanssa internetin/mobiilipalvelun kautta ja on syntynyt riita, jota et ole pystynyt ratkaisemaan Resurs Bankin kanssa, sinulla on oikeus kääntyä EU:n verkkovälittöisen riidanratkaisuelimen puoleen: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

21. Riidanratkaisu

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia, ja mahdolliset riidat ratkaistaan Suomen yleisissä tuomioistuimissa. Sinulla on oikeus viedä asia kotipaikkasi tuomioistuimeen Suomessa tai Helsingin käräjäoikeuteen. Resurs Bankilla voi kuitenkin olla oikeus nostaa kanne sinua vastaan toisen maan tuomioistuimessa, jos kotipaikkasi on kyseisessä maassa. Voit hakea ratkaisua riitaisuuteen tuomioistuimen ulkopuolella tekemällä valituksen kohdan 19 mukaisesti tai käyttämällä tuomioistuimen ulkopuolista riidanratkaisumenettelyä, ks. kohta 20.

TILITETOPALVELUJA JA MAKSUTOIMEKSIANTOPALVELUJA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

1. Tilietopalvelut

Tilietopalvelulla tarkoitetaan tietoverkkopalvelua, joka tarjoaa koottuja tietoja yhdestä tai useammasta maksutilistä, jotka sinulla on yhdellä tai useammalla muulla maksupalveluntarjoajalla (esim. muissa pankeissa).

Resurs Bank ei saa;

- 1) tarjota tilietopalveluja ilman nimenomaista suostumustasi,
- 2) pyytää maksutiliin liittyviä arkaluonteisia maksutietoja (nimeäsi ja tilinumeroasi ei pidetä arkaluonteisina maksutietoina); tai
- 3) käyttää tai tallentaa tietoja muihin tarkoituksiin kuin sinun nimenomaisesti pyytämäsi tilietopalvelun suorittamiseen.

Ennen kuin sopimuksen tilietopalvelun kertaluonteisesta tarjoamisesta tehdään, Resurs Bank ilmoittaa sinulle seuraavat seikat:

- 1) mitä tietoja sinun on annettava, jotta tilietopalvelu voidaan suorittaa oikein,
- 2) palvelun suorittamiseen tarvittava pisin aika, ja
- 3) yksityiskohtaiset tiedot kulujen kokonaismäärästä, joka sinun on maksettava Resurs Bankille palvelusta, jos eri kulut voidaan erottaa ja esittää erikseen.

Edellä mainitut tiedot annetaan sinulle tilietopalveluun liittymisen yhteydessä.

Resurs Bankilla on oikeus saada tietoja vain yksilöidyistä maksutileistä ja tileihin liittyvistä maksutapahtumista. Resurs Bank tunnustautuu jokaista tilietopalveluyhteyttä varten tiliä hallinnoivalle maksupalveluntarjoajalle (esim. pankki, jossa sinulla on palkkatilisi).

Resurs Bank varmistaa, että Turvatunnuksesi eivät ole muiden kuin Resurs Bankin, sinun ja niiden myöntäjän saatavilla, ja että nämä tiedot siirretään turvallisella ja tehokkaalla tavalla.

Resurs Bank käyttää suojattua viestintää tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan (esim. pankkisi, jossa sinulla on palkkatilisi) kanssa, kun tilietopalvelu suoritetaan. Resurs Bankilla on oikeus luottaa tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan sinulle tarjoamaan tunnistuspalveluun.

Tiliä hallinnoiva maksupalveluntarjoaja on yleensä velvollinen käsittelemään Resurs Bankin kautta tulevaa tietopyyntöä samalla tavalla kuin suoraan sinulta tulevaa tietopyyntöä, eikä sillä yleensä ole oikeutta evätä Resurs Bankilta pääsyä maksutilillesi.

2. Maksutoimeksiantopalvelut

Maksutoimeksiantopalveluilla tarkoitetaan tietoverkkopalvelua, jonka avulla asiakkaan pyynnöstä käynnistetään maksutoimeksianto maksutilitä, joka on toiselta maksupalveluntarjoajalta (esim. pankissa, jossa sinulla on palkkatilisi).

Resurs Bank tunnustautuu tiliäsi hallinnoivalle maksupalveluntarjoajalle aina, kun käynnistät maksun.

Resurs Bank ei saa maksutoimeksiantopalveluja tarjotessaan:

- 1) pidättää varojasi,
- 2) tallentaa sinulle kuuluvia arkaluonteisia maksutietoja (nimeäsi ja tilinumeroasi ei pidetä arkaluonteisina maksutietoina),
- 3) pyytää sinulta muita kuin maksutoimeksiantopalvelun tarjoamiseen tarvittavia tietoja,
- 4) käyttämään tai tallentamaan tietoja muihin tarkoituksiin kuin sinun nimenomaisesti pyytämäsi maksutoimeksiantopalvelun suorittamiseen tai
- 5) muuttaa summaa, sinua koskevia tietoja tai muita maksutapahtuman osatekijöitä.

Resurs Bank varmistaa:

- 1) että Turvatunnuksesi eivät ole muiden kuin Resurs Bankin ja Turvatunnusten käyttäjän ja myöntäjän saatavilla ja että nämä tiedot siirretään turvallisella ja tehokkaalla tavalla, ja
- 2) että kaikki muut sinua koskevat tiedot, jotka Resurs Bank on saanut palvelua tarjotessaan, annetaan maksusaaajalle vain sinun nimenomaisella suostumuksellasi.

Hyväksyt maksutapahtuman antamalla nimenomaisen suostumuksesi sen toteuttamiseen. Suostumus on annettava joko suoraan tiliä hallinnoivalle maksupalveluntarjoajalle tai maksunsaajan tai tarvittaessa Resurs Bankin kautta. Resurs Bankilla on oikeus luottaa tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan sinulle tarjoamaan tunnistuspalveluun perustuvaan tunnistamiseen.

Tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan on käsiteltävä Resurs Bankilta saatua maksutoimeksiantoa ajoituksen, priorisoinnin ja kulujen osalta samalla tavalla kuin suoraan sinulta saatua maksutoimeksiantoa, ellei erilaiseen käsittelyyn ole objektiivisia syitä.

Kun tiliä hallinnoiva maksupalveluntarjoaja on saanut Resurs Bankilta maksutoimeksiannon ja olet nimenomaisesti hyväksynyt maksutapahtuman edellä esitetyllä tavalla, tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan on toimitettava Resurs Bankille kaikki asiaankuuluvat tiedot maksutapahtuman käynnistämisestä ja toteuttamisesta. Tiedot on annettava välittömästi sen jälkeen, kun maksumääräys on vastaanotettu Resurs Bankilta.

Heti maksutoimeksiannon käynnistämisen jälkeen sinulla on oikeus saada Resurs Bankilta seuraavat tiedot:

- 1) vahvistus maksutoimeksiannon käynnistämisestä tiliä hallinnoivalta maksupalveluntarjoajalta,
- 2) maksutapahtuman tunnistetiedot,
- 3) maksutapahtuman yhteydessä toimitetut tiedot,
- 4) maksutapahtuman määrä ja
- 5) yksityiskohtaiset tiedot mahdollisten kulujen määrästä, jotka sinun on maksettava Resurs Bankille tapahtumasta, jos eri kulut voidaan erottaa ja esittää erikseen.

Tiedot, joiden avulla maksutapahtuma voidaan tunnistaa, toimitetaan myös tiliä hallinnoivalle maksupalveluntarjoajalle.

Välittömästi sen jälkeen, kun olet käynnistänyt maksutoimeksiannon, Resurs Bank antaa maksunsaajalle (eli sille taholle, jolle suoritat maksun) seuraavat tiedot:

- 1) tiedot, joiden avulla maksunsaaja voi tunnistaa sinut ja yksilöidä maksutapahtuman ja
- 2) maksutapahtuman yhteydessä toimitetut tiedot.

Resurs Bank käyttää suojattua yhteyttä tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan, sinun ja maksunsaajan kanssa, kun maksutoimeksiantopalvelua suoritetaan.

Tiliä hallinnoiva maksupalveluntarjoaja ei yleensä voi evätä Resurs Bankilta pääsyä maksutilillesi, kun olet käynnistänyt maksutoimeksiannon asianmukaisesti.

Jos maksupalveluntarjoajan ja sinun välillä tehdyn puitesopimuksen ehdot täyttyvät, maksupalveluntarjoajasi ei voi kieltäytyä toteuttamasta hyväksyttyä maksutoimeksiantoa riippumatta siitä, onko se sinun vai maksunsaajan käynnistämä, paitsi jos maksutoimeksiannon toteuttaminen olisi muun lain vastaista. Tämä pätee myös, jos olet käynnistänyt maksutoimeksiannon Resurs Bankin kautta.

Kun maksutapahtuman on käynnistänyt Resurs Bank tai maksunsaaja, et voi peruuttaa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun olet antanut suostumuksesi maksutapahtuman käynnistämiseen Resurs Bankille tai antanut suostumuksesi maksutapahtuman toteuttamiseen maksunsaajalle.

Mikäli maksutapahtumassa on virhe, olet velvollinen ilmoittamaan tiliä hallinnoivalle maksupalveluntarjoajalle ja pyytämään, että virheellisesti toteutettu maksutapahtuma palautetaan veloitetulle maksutilillesi, vaikka maksu olisi käynnistetty Resurs Bankin kautta. Tämä ilmoitus on tehtävä sinun ja tiliä hallinnoivan maksupalveluntarjoajan välisen sopimuksen ehtojen mukaisesti.