Sähköisen asioinnin ehdot – Online-palvelut

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Pankin online-palveluiden käyttöön, kun asiakas tai käyttäjä, jolla on pankkitunnukset tai muu pankin hyväksymä tunniste käytössään, käyttää niitä omaaloitteisesti tai pankin yhteydenoton johdosta. Näitä ehtoja sovelletaan myös kolmannen osapuolen tarjoamiin palveluihin (jatkossa "muu sähköinen palvelu"), joiden käytöstä asiakas on tehnyt erillisen sopimuksen kolmannen osapuolen kanssa ja joita voidaan käyttää Danske Bankin pankkitunnuksilla.

Nämä ehdot on otettu käyttöön 9.10.2025.

Nämä ehdot ovat saatavilla Pankin kulloinkin tarjoamilla kielillä. Jos erikielisten ehtojen välillä on ristiriitoja, sovelletaan ensi sijassa suomenkielisiä ehtoja.

2. Tunnisteet ja käyttöoikeudet

2.1 Sähköinen tunnistaminen ja sähköinen allekirjoitus

Online-palvelua voi käyttää Pankin hyväksymillä tunnisteilla, kuten pankkitunnuksilla. Tunniste on luonnollisen henkilön sähköisen tunnistamisen ja sähköisen allekirjoittamisen väline.

Kun asiakas tai käyttäjä ottaa yhteyttä Pankkiin, Pankki tunnistaa tunnisteella asiakkaan ja käyttäjän ja asiakas ja käyttäjä tunnistavat Pankin. Tunnisteen käyttö vastaa asiakkaan ja käyttäjän tunnistamista perinteisestä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta (sähköinen tunnistaminen).

Kun asiakas tai käyttäjä hyväksyy tai vahvistaa online-palvelussa tekemänsä palvelupyynnön pankkitunnuksillaan tai muilla Pankin hyväksymillä tunnisteilla, pankkitunnusten käyttö vastaa asiakkaan tai käyttäjän omakätistä allekirjoitusta (sähköinen allekirjoitus).

Asiakas tai käyttäjä ja kolmas osapuoli sopivat erikseen Pankin tunnistus- ja verkkomaksupalvelun käytön oikeusvaikutuksista kolmannen osapuolen kanssa.

2.2 Sähköinen edustaminen

Luonnollinen henkilö voi edustaa asiakasta käyttäjän roolissa online-palvelussa, kun hänen tunnisteeseensa on liitetty käyttöoikeuksia edustettavan asiakkaan finanssipalveluihin. Käyttöoikeudet voivat olla erilaisia eri palvelukanavilla ja eri päätelaitteissa.

Käyttäjän oikeus edustaa asiakasta voi perustua valtuutukseen, lakiin tai viranomaisen määräykseen. Käyttöoikeutta annettaessa on Pankin pyynnöstä esitettävä Pankille asiakirjat, joihin edustusvalta perustuu.

Käyttäjä hoitaa asiakkaan asioita asiakkaan puolesta, nimissä ja vastuulla. Asiakas vastaa kaikista palvelupyynnöistä, jotka käyttäjä on tehnyt online-palvelussa käyttöoikeuksien voimassaoloaikana. Pankki ei vastaa asiakkaalle eikä käyttäjälle vahingoista, jotka johtuvat siitä, että käyttäjä on käyttänyt tai säilyttänyt tunnisteitaan huolimattomasti.

Pankki lakkauttaa käyttöoikeuden asiakkaan tai käyttäjän pyynnöstä. Pankki muuttaa käyttöoikeutta vain asiakkaan pyynnöstä. Asiakkaan tai käyttäjän on heti ilmoitettava Pankille, jos käyttöoikeus halutaan poistaa tai muuttaa. Käyttöoikeus lakkaa ja asiakkaan vastuu käyttäjän tekemistä tapahtumista päättyy, kun ilmoitus on tehty Pankille, Pankki on vastaanottanut ilmoituksen ja Pankilla on ollut kohtuullinen aika tehdä muutos. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa asiakkaalle tai käyttäjälle käyttöoikeuksien poistamisesta tai muuttamisesta.

2.3 Tunnisteen säilyttäminen ja katoamisvastuu

Tunnisteet ovat henkilökohtaiset, eikä niitä osittainkaan saa luovuttaa kolmannelle tai toisten henkilöiden, sovellusten tai palveluiden käyttöön. Luovuttamiseksi katsotaan myös tilanne, jossa asiakas on luovuttanut tunnuksilla avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi. Edellä mainitusta poiketen asiakas voi käyttää omalla suostumuksellaan tunnisteita rekisteröityneiden maksupalvelulaissa (30.4.2010/290) tarkoitettujen maksutoimeksianto- ja tilitietopalvelun tarjoajien järjestelmissä palvelun toteuttamiseksi.

Asiakas ja käyttäjä ovat velvollisia säilyttämään Pankin hyväksymät tunnisteet niiden käyttöohjeiden mukaan huolellisesti ja siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä.

Asiakas on velvollinen säilyttämään pankkitunnuksiin kuuluvista käyttäjätunnuksesta, tunnusluvuista, tunnuslukulaitteesta, tunnuslukusovelluksesta, salasanasta, PIN-koodista tai muista pankin hyväksymistä tunnistautumisvälineistä koostuvat tunnistautumistiedot erillään toisistaan. Salasana on mieluiten säilytettävä vain muistissa. Kun asiakas tai käyttäjä saa uudet pankkitunnukset, Pankin antama salasana on heti vaihdettava.

Asiakas vastaa hallussaan olevien tunnistetietojen huolellisesta säilyttämisestä siten, että ne eivät joudu sivullisen tietoon. Pankki ei koskaan pyydä pankkitunnusten tietoja sähköpostilla tai muutoin, eikä pyydä etähallintaa asiakkaan käyttämään laitteeseen, kun pankki ottaa asiakkaaseen tai käyttäjään yhteyttä. Tunnistetietoja ei koskaan saa antaa sähköpostilla tai puhelimella niitä kysyvälle, ei edes Pankille. Asiakas ei saa antaa etähallintaa laitteeseen, mikäli Asiakas käyttää tunnistetietoja laitteella.

Asiakkaan tai käyttäjän on heti ilmoitettava Pankille, jos hän tietää tai epäilee, että pankkitunnusten salainen salasana, tunnistussovelluksella varustettu puhelin tai muu mobiililaite, tunnuslukulaite, pikatunnistuksella varustettu puhelin tai muu vastaava tunnistetieto, jota voi käyttää väärin, on joutunut sivullisen tietoon tai haltuun.

Pankkitunnusten käytön voi estää Pankin sulkupalvelussa. Ilmoitus on tehtävä viipymättä ja sen voi tehdä

- joko henkilökohtaisesti pankin konttoriin konttorin aukioloaikoina,
- pankin asiakaspalveluun puhelinnumeroon
- 0200 2580 (pvm/mpm). Asiakaspalvelun ja konttoreiden kulloinkin voimassa olevat aukioloajat löytyvät kotisivuiltamme,
- puhelimitse ympäri vuorokauden pankin 24 h Korttipalvelun katoamis- ja sulkuilmoituksia vastaanottavaan puhelinnumeroon 0200 2585 (pvm/mpm) tai ulkomailta soitettaessa numeroon +358 200 2585 (pvm/mpm) tai
- pankin automaattisessa puhelinpalvelussa 0200 2581.

Asiakkaan tai käyttäjän vastuu tunnisteen oikeudettomasta käytöstä lakkaa, kun Pankki on vastaanottanut katoamisilmoituksen. Katoamisilmoitukseksi katsotaan myös onlinepalvelussa tehty pankkitunnusten käytön esto.
Jos pankkitunnukset ovat tarkoitetut yksinomaan yrityskäyttöön, yritysasiakkaalla on oikeus lakkauttaa pankkitunnukset, jos kyseinen yritys on lakkauttanut kaikki käyttäjälle antamansa käyttöoikeudet, pankkitunnuksiin ei liity muiden asiakkaiden antamia käyttöoikeuksia ja siten pankkitunnukset olisivat tarpeettomat.

Tunnisteilla tapahtuviin maksutapahtumien käyttöön liittyviin osapuolten välisiin velvollisuuksiin ja vastuihin kuluttajan asemassa oleville asiakkaille sovelletaan maksupalvelutiedotetta.

2.4 Biometrisen tunnistautumisen käyttö

Pankin tunnistautumis- tai muiden sähköisten palveluiden käyttö voi edellyttää asiakkaan tai käyttäjän tunnistautumista mobiililaitteessa. Asiakkaan tai käyttäjän mobiililaitteen teknologia voi tukea erilaisia tunnistautumismenetelmiä, kuten PIN-koodia tai biometristä tunnistautumista. Jos asiakas tai käyttäjä haluaa käyttää biometristä tunnistautumista, tulee hänen varmistua ennen toiminnon käyttöönottoa siitä, että laitteeseen on tallennettu ainoastaan hänen omat biometriset tietonsa, kuten sormenjäljet, kasvojentunnistustiedot tai muut mahdolliset biometriset tiedot ennen kyseisen palvelun käyttöönottoa.

Mobiililaitteeseen tallennettuja biometrisia tietoja voidaan käyttää tunnistautumiseen PIN-koodin sijaan tai sen lisäksi. Palveluissa voi olla palvelukohtaisia rajoituksia biometristen tunnisteiden käytölle. Pankilla on oikeus ilman eri ilmoitusta muuttaa palvelukohtaisia rajoituksia tai estää biometristen tunnisteiden käyttö.

Silloin kun asiakas tai käyttäjä on ottanut biometrisistä tunnistautumisvaihtoehdoista kasvojen piirteisiin perustuvan tunnistautumisen käyttöönsä, ei mobiililaitetta saa antaa kolmannelle osapuolelle väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Tunnistautuminen tunnistussovelluksessa käyttäen biometristä tunnistautumista vastaa tunnistautumista muilla pankkitunnuksilla. Asiakas tai käyttäjä sitoutuu kaikkiin oikeustoimiin, jotka hän on hyväksynyt käyttämällä biometristä tunnistautumista.

Näiden ehtojen lisäksi biometriseen tunnistautumiseen sovelletaan muita Pankin Internetsivuilla annettuja ohjeita ja neuvoja pankkitunnusten turvallisesta käyttämisestä.

3. Palveluvalikoima

Online-palvelussa tarjotaan Pankin finanssipalveluita ja kolmannen osapuolen tuotteita ja palveluita. Eri palvelukanavilla, eri päätelaitteissa ja eri rooleissa käytettävissä oleva palveluvalikoima voi vaihdella.

Online-palvelussa asiakas tai käyttäjä saa luottamuksellisia tietoja käytössään olevista finanssipalveluista, voi käyttää finanssipalveluja ja voi sopia uusista finanssipalveluista siinä laajuudessa kuin se on siinä palvelussa mahdollista.

Online-palvelussa tehdyn palvelupyynnön ehdot koostuvat finanssipalvelukohtaisista sopimusehdoista ja näistä ehdoista. Finanssipalveluun sovelletaan ensisijaisesti sitä koskevia yleisiä ja erityisiä ehtoja. Toissijaisesti siihen sovelletaan näitä ehtoja, jotka on tehty suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Jos ehtojen eri kieliversioiden välillä on ristiriitaa, noudatetaan ensi sijassa suomenkielisiä ehtoja.

4. Immateriaalioikeudet

Online-palvelun aineiston omistusoikeus, tekijänoikeus, tavaramerkki- ja kaikki muut immateriaalioikeudet kuuluvat Pankille, ellei toisin ole ilmoitettu. Aineiston tai sen osan lainaaminen, kopiointi, tallentaminen, muokkaaminen, muuntelu, siirtäminen, luovuttaminen, muu käyttäminen tai hyödyntäminen edes osittain ilman Pankin ennalta antamaa kirjallista lupaa on ehdottomasti kielletty.

5. Asiakas- ja asiointitiedot

Asiakas ja käyttäjä ovat velvollisia

- antamaan riittävät yksilöinti- ja yhteystietonsa, kuten nimensä, henkilö- tai muun yksilöintitunnuksensa, osoitteensa ja puhelinnumeronsa
- ilmoittamaan viipymättä uudet yksilöinti- ja yhteystiedot, jos ne muuttuvat.

Asiakas ja käyttäjä vastaavat antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Pankki ilmoittaa yksilöinti- ja yhteystietonsa Pankin Internetsivuilla. Pankin Tunnistusperiaatteet ovat löydettävissä osoitteessa www.danskebank.fi/pankkitunnukset.

Asiakas ja käyttäjä ovat velvollisia heti ilmoittamaan Pankille asiakkaan, käyttäjän tai Pankin oikeuksiin tai velvollisuuksiin vaikuttavat tiedot, kuten tiedon asiakkaan tai käyttäjän

- tunnisteen tai henkilöllisyysasiakirjan katoamisesta tai joutumisesta sivullisen tietoon
- edunvalvontaan määräämisestä, edunvalvonnan lakkaamisesta tai kuolemasta.

Pankki käsittelee edellä mainittuja henkilötietoja Pankin tietosuojatiedotteissa kuvatulla tavalla (ks. kohta 11 Henkilötietojen käsittely ja evästeet).

6. Vastuunjako

6.1 Tiedot finanssipalvelusta

Pankki vastaa siitä, että asiakas saa palvelupyyntöjä tehdessään säädösten mukaiset tarpeelliset, pankin tarjoamaa, finanssipalvelua koskevat tiedot, kuten tiedon tuoteyhtiöstä, sopimusehdot ja hinnat sekä uusien sopimusten osalta etämyyntiin liittyvät lakisääteiset tiedot.

Finanssipalvelut ovat maksullisia, ellei toisin ole sovittu. Pankki veloittaa asiakkaalta hinnaston mukaiset maksut ja palkkiot. Ellei toisin ole sovittu, veloitukset tehdään asiakkaan tililtä, kun asiakkaalla on tili Pankissa.

6.2 Laitteet, ohjelmat, järjestelmät, liittymät ja niiden käyttö

Asiakas ja käyttäjä vastaavat siitä, että heillä on online-palvelun käytön edellyttämät laitteet, ohjelmat ja järjestelmät, kuten päätelaitteet, selaimet ja liittymät ml. tietoliikenneyhteydet. Pankki ei kuitenkaan takaa, että online-palvelua voi käyttää asiakkaan tai käyttäjän laitteilla, ohjelmilla, järjestelmillä tai liittymillä.

Osapuolet vastaavat laitteidensa, ohjelmiensa, järjestelmiensä ja liittymien hankkimisesta, käytöstä ja huollosta ja näihin liittyvistä kuluista ja kustannuksista. Osapuolet vastaavat siitä, että osapuolen käyttämistä laitteista, ohjelmista, järjestelmistä tai liittymistä ei aiheudu vahinkoa, häiriötä tai muuta haittaa osapuolille tai sivullisille.

6.3 Turvallisuus ja tietoturva

Pankin Internet-sivuilla on tietoa online-asioinnin turvallisuudesta. Tietoja kulloinkin vallitsevien tietoturvauhkien edellyttämistä tarpeellisista laite- ja ohjelmistovaatimuksista löytyy myös Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Internet-sivuilta. Asiakas ja käyttäjä vastaavat

- siitä, että heillä on online-palvelun käytön edellyttämät sekä tietoturvan kannalta tarpeelliset ja riittävät laitteet ja ohjelmat
- ohjelmisto- ja tietoturvapäivityksistä ja näihin liittyvistä kuluista ja kustannuksista.

Turvallisen asioinnin varmistamiseksi Pankki suosittelee, että asiakas ja käyttäjä

- lukevat säännöllisesti Pankin ja Liikenne- ja viestintävirasto Traficomin Internet-sivujen turvallisuusohjeita
- pyrkivät kaikin kohtuullisin keinoin varmistamaan, että heidän käyttämänsä laitteet, ohjelmat, järjestelmät ja tarpeelliset tietoliikenneyhteydet ovat riittävät turvalliset sekä ne ja tarpeelliset tietoturvaohjelmat on päivitetty säännöllisesti.

Pankki ilmoittaa petolliseen toimintaan tai turvallisuuteen liittyvistä uhkista joko asiakkaan tai käyttäjän antamien yhteystietojen perusteella asiakkaalle tai käyttäjälle tai yleisesti pankin sähköisissä kanavissa.

6.4 Palvelupyynnöt

6.4.1 Online-palvelu

Asiakas tai käyttäjä voi tehdä online-palvelussa palvelupyyntöjä. Palvelupyyntö on lopullinen ja peruuttamaton, kun se on vastaanotettu online-palvelussa, ellei toisin ole sovittu.

Asiakas vastaa asiakkaan tunnisteella tai käyttäjän asiakkaan puolesta käyttäjän tunnisteella tehdyistä palvelupyynnöistä.

6.4.2 Online-palvelun viestijärjestelmä

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle online-palveluissaan olevaan viestijärjestelmään luottamuksellista tietoa ilman asiakkaan tai käyttäjän suostumusta.

6.4.3 Verkkotapaaminen

Verkkotapaaminen on asiakkaan ja Pankin välinen neuvottelu, joka tapahtuu Pankin tarjoamassa sähköisessä neuvottelutilassa. Asiakkaan ja Pankin välinen kommunikaatio verkkotapaamisen aikana pohjautuu äänen ja kuvan käyttöön.

Kutsu verkkotapaamiseen lähetetään Pankin viestijärjestelmällä. Pankilla on oikeus käyttää kolmannen osapuolen järjestelmiä verkkotapaamisen toteuttamisessa.

Verkkotapaamisessa käyty keskustelu asiakkaan ja Pankin välillä voidaan tallentaa. Tästä on kerrottu tarkemmin Pankin tietosuojatiedotteissa (ks. kohta 11 Henkilötietojen käsittely ja evästeet).

6.4.4 Online-arkisto ja muut sähköiset palvelut

Jos Pankin palvelukohtaisissa sopimusehdoissa on niin sovittu tai asiakas on muulla tavoin antanut valtuuden, Pankilla on oikeus sähköisesti toimittaa asiakkaalle tai käyttäjälle viestejä ja asiakirjoja pankin online-palveluun, online-arkistoon sekä muihin asiakkaan valitsemiin, kolmansien osapuolten tarjoamiin sähköisiin postilaatikoihin.

Lisätietoa online-arkistosta ja lista pankin online-palvelun arkistoon tai muihin sähköisiin postilaatikoihin kulloinkin lähetettävistä viesteistä sekä asiakirjoista on saatavissa Pankin Internet-sivuilta osoitteessa www.danskebank.fi. Pankilla on oikeus muuttaa edellä mainittua listaa tämän sopimuksen kohdassa 7.1 sovitulla tavalla.

Huolimatta pankin online-palvelun arkiston tai muiden, kolmansien osapuolten tarjoamien sähköisten postilaatikoiden käytöstä, asiakas tai käyttäjä voi halutessaan tilata viestin tai asiakirjan paperimuodossa, jolloin pankki veloittaa toimituksesta palveluhinnaston mukaisen maksun. Maksua ei veloiteta, jos mahdollisuus saada paperimuotoinen dokumentti veloituksetta kuuluu lain mukaan kyseiseen palveluun.
Pankilla on aina oikeus niin halutessaan lähettää viestit ja asiakirjat asiakkaalle ja käyttäjälle paperimuodossa postitse.

6.4.5 Viestipalvelut etäviestimiin

Asiakkaan ja pankin väliseen viestipalveluun sovelletaan näitä ehtoja.

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle tekstiviestillä muistutuksia esimerkiksi puhelinpalveluiden kautta tehdystä vahvistamattomasta palvelupyynnöstä.

Pankilla on lisäksi oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle luottamuksellista tietoa tekstiviestinä tai tavallisella sähköpostilla, jos siitä on ennalta sovittu tai se on pankin harkinnan mukaan muussa tilanteessa asianmukaista.

Pankilla on oikeus luottaa asiakkaan antamien tietojen oikeellisuuteen ja ajantasaisuuteen. Asiakas vastaa antamiensa matkapuhelinnumeron, sähköpostiosoitteen tai muun sähköisen osoitteensa voimassaolosta ja tietojen oikeellisuudesta sekä ajantasaisuudesta. Asiakas on velvollinen heti ilmoittamaan pankille, jos näissä tiedoissa tapahtuu muutoksia.

Viestipalveluiden välityksellä lähetetty tieto on luottamuksellista ja pankkisalaisuuden alaista. Kun asiakas on ottanut palvelun käyttöön, asiakas antaa suostumuksen pankille pankkisalaisuuden alaisen tiedon lähettämiseen.

Tavallisen sähköpostin käyttö ei takaa lähetettävän tiedon säilymistä muuttumattomana ja luottamuksellisena. Sähköpostia käytetään viestipalveluissa asiakkaan omalla riskillä.

Asiakas voi lakkauttaa viestipalvelun käytön ilmoittamalla siitä Pankille verkkopankissa tai konttorissa.

Kun asiakas lopettaa matkapuhelimensa käytön tai vaihtaa matkapuhelimen numeroa tai sähköpostiosoitetta, joka on liitetty tämän sopimuksen nojalla viestipalveluun, asiakkaan tulee ilmoittaa uudesta matkapuhelinnumerosta tai sähköpostiosoitteesta pankille. Muussa tapauksessa asiakaskohtaisia pankkisalaisuuden alaisia tietoja saattaa joutua uuden numeron- tai sähköpostiosoitteenhaltijan tietoon.

Viestipalveluiden käytöstä veloitetaan palveluhinnaston mukaiset palvelumaksut.

6.4.6 Asiakkaan tilit muissa pankeissa – tilitieto- ja maksutoimeksiantopalvelu
Mikäli asiakas on ottanut pankin tarjoaman Tilitietopalvelun käyttöön, syntyy pankin ja asiakkaan välille Tilitietopalvelua koskeva sopimus.

Tilitietopalvelu on verkkopalvelu, joka tarjoaa koottua tietoa yhdestä tai useammasta asiakkaan hallussa olevasta maksutilistä, jotka ovat yleensä yhden tai useamman maksutilin tarjoajan hoidossa (jäljempänä ”tilitietopalvelu”). Tilitietopalvelu on saatavilla pankin kulloinkin tarjoamien kanavien kautta.

Asiakas käyttää maksutilin tarjoajan antamia tunnisteita tilitietopalvelun ja tilitietojen keräyksen käynnistämiseen. Asiakas antaa Pankille erillisen suostumuksen tilitietojen keräämiseen jokaista maksutilin tarjoajaa kohti. Asiakas voi määrittää, miltä tileiltä valittujen maksutilin tarjoajien tietoja kerätään.

Pankki ei käsittele maksutilin tarjoajien asiakkaan tilejä koskevia tietoja, eikä pankilla ole pääsyä näihin tietoihin muutoin kuin Maksupalvelulain (30.4.2010/290) 82 b §:n mukaisesti tarjotessaan asiakkaalle tilitietopalvelua.

Tilitietopalvelussa käytetään asiakkaan tilinumeroa, saldoa, tilitapahtumia ja tilinnimeä. Pankki voi yhdistää henkilötietoja ja tilitapahtumatietoja.

Pankki ei voi taata tilitietopalvelussa olevien tietojen paikkansapitävyyttä. Pankki ei ole vastuussa, jos tilitietopalvelu ei ole käytettävissä tai jokin sen ominaisuus ei toimi. Pankilla ei ole vastuuta tilitietopalvelun perusteella tehdyistä taloudellisista päätöksistä tai muista päätöksistä.

Asiakkaalla ja pankilla on oikeus irtisanoa tilitietopalvelu erikseen näiden ehtojen kohdassa ”Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen” kuvatulla tavalla.
Jos asiakas on irtisanonut tilitietopalvelun, kaikki kerätyt tiedot poistetaan mahdollisia lakisääteisesti säilytettäviä tietoja lukuun ottamatta.

Asiakas voi myös Danske Bankin online-palveluiden kautta tehdä maksutoimeksiantoja tileiltään, joita hänellä on muissa pankeissa. Asiakas hyväksyy tilisiirron käyttämällä tilipankin omaa online-pankkiratkaisua ja tilisiirto toteutetaan asiakkaan tilipankissa.

Hyväksyttyä tilisiirtoa ei voi peruttaa.

Tilisiirron toteutumisen voi varmistaa päivittämällä kyseisen tilin tiedot Danske Bankin online palvelu -sovelluksessa. Maksutoimeksiannon toteutumisen voi tarkistaa myös toisen pankin online-palveluratkaisun avulla.

Danske Bank ei vastaa päätöksistä ja liiketoimista, jotka asiakas tekee tilitietopalvelun tietojen perusteella. Danske Bankilla ei ole vastuuta siitä, että palvelu on tilapäisesti pois käytöstä tai siitä, että toiminnon kaikki ominaisuudet eivät ole käytössä.

6.5 Palvelun käytön rajoittaminen tai keskeyttäminen
6.5.1 Suunnitellut käyttökatkokset
Pankilla on oikeus keskeyttää

- online-palvelu tai sen yksittäisen finanssipalvelun käyttö, jos kyseessä on suunniteltu käyttökatkos, josta Pankki on ilmoittanut etukäteen online-palvelussa.

6.5.2 Turvallisuus- ja tietoturvauhat
Pankilla on oikeus turvallisuussyistä estää tunnisteen käyttö, jos tunnistetta ei ole otettu käyttöön kohtuullisessa ajassa tai tunniste on ollut pitkään käyttämättä.

Pankilla on oikeus rajoittaa online-palvelun käyttöä tai keskeyttää se suojellakseen asiakkaita ja käyttäjiä turvallisuus- tai tietoturvauhalta. Pankki voi

- muuttaa online-palvelun käytön edellyttämiä laite-, ohjelma- ja välinevaatimuksia
- muuttaa kirjautumisen turvatasoa tai sulkea tunnisteet
- hidastaa online-palvelun kautta annettuja toimeksiantoja ja muita palvelupyyntöjä,
- estää yksittäisen finanssipalvelun tai online-palvelun käyttö ja
- estää tunnisteiden käytön, jos tunnisteita käytetään maksuvälineinä ja pankilla on voimassa olevan maksupalvelulain (30.4.2010/290) 57 §:n mukaiset perusteet sulkea maksuväline.

Pankilla on oikeus estää asiakkaalta tai käyttäjältä yksittäisen finanssipalvelun tai online-palvelun käyttö, jos asiakkaan tai käyttäjän käyttämät laitteet, ohjelmat, järjestelmät tai liittymät aiheuttavat vahinkoa, häiriötä tai muutoin vaarantavat Pankin, asiakkaiden tai käyttäjien turvallisuutta tai toimintaa.

6.6 Oma käyttäytyminen

Pankilla on oikeus estää asiakkaan tai käyttäjän tunnisteen käyttö, jos

- asiakas tai käyttäjä ei noudata online-palvelun tai finanssipalvelun ehtoja tai käyttöohjeita tai
- Pankilla on perusteltu syy epäillä, että tunnisteita, online-palvelua tai finanssipalvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan, hyvän tavan vastaisesti tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa asiakkaalle, Pankille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle.

Jos asiakas tai käyttäjä yrittää tahallaan estää tai vaikeuttaa online-palvelun käyttöä ottamalla Pankkiin toistuvasti ilman perusteltua syytä yhteyttä tai aiheuttamalla muutoin vahinkoa, haittaa tai häiriötä Pankille, asiakkaille, käyttäjille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle, Pankilla on oikeus estää asiakkaan tai käyttäjän tunnisteiden käyttö, lopettaa asiakkuus ja saada täysimääräinen korvaus kaikesta aiheutuneesta välittömästä ja välillisestä vahingosta.

6.7 Palvelupyynnön toteuttaminen ja keskeyttäminen

Pankki vastaa siitä, että se toteuttaa tunnisteilla annetut palvelupyynnöt sovitussa ajassa. Pankilla ei ole velvollisuutta toteuttaa palvelupyyntöjä, joiden tekijää ei ole luotettavasti tunnistettu.

Pankki vastaa siitä, että Pankille saapuneen palvelupyynnön asiasisältö ei muutu Pankin kontrollipiirissä. Pankki ei vastaa kontrollipiirinsä ulkopuolella kuten yleisessä tietoverkossa palvelupyynnön häviämisen tai muuttumisen aiheuttamista vahingoista.

Pankki toteuttaa palvelupyynnöt asiakkaan tai käyttäjän antamilla tiedoilla. Asiakas vastaa palvelupyynnön tietojen oikeellisuudesta. Jos palvelupyynnön tiedot ovat virheelliset, puutteelliset tai palvelupyyntö on muusta kuin Pankista johtuvasta syystä soveltumaton toteutettavaksi, Pankki ei ole velvollinen täydentämään palvelupyyntöä ja Pankki voi keskeyttää tai jättää palvelupyynnön tekemättä.

Pankilla on oikeus jättää palvelupyyntö toteuttamatta, jos asiakas tai käyttäjä ei noudata online-palvelun tai finanssipalvelun ehtoja tai käyttöohjeita tai
Pankilla on perusteltu syy epäillä, että online-palvelua tai finanssipalvelua käytetään lainvastaiseen toimintaan tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa asiakkaille, käyttäjille, Pankille, kolmannelle osapuolelle tai sivulliselle.

Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa, jos palvelupyyntö edellä mainittujen syiden vuoksi keskeytyy tai jää toteutumatta.

6.8 Virhe ja vahingonkorvausvastuu

6.8.1 Huomautukset

Online-palvelua tai finanssipalvelua koskevat huomautukset on tehtävä Pankille viipymättä, viimeistään yhden (1) kuukauden kuluttua siitä, kun asiakas tai käyttäjä on havainnut tai hänen olisi pitänyt havaita huomautuksen peruste.

6.8.2 Online-palvelujen käytettävyys

Pankki tiedottaa tarjoamiensa online-palvelujen häiriöistä ja käyttökatkoksista Pankin Internet-sivuilla ja/tai verkkopankin tai mobiilipankin kirjautumissivulla. Verkkopankin tai mobiilipankin käyttökatkosten aikana on mahdollista käyttää korvaavia palvelukanavia kuten puhelinpalvelua, automaatteja ja konttoreita niiden aukioloaikojen puitteissa.

Online-palvelujen käyttö edellyttää, että asiakkaan tai käyttäjän laite täyttää kohdan 6.2 mukaiset esimerkiksi selaimeen, ohjelmistoihin tai muihin järjestelmiin liittyvät tekniset vaatimukset. Pankki ei vastaa mahdollisista teknisistä ongelmista tai vahingoista, jotka johtuvat siitä, että asiakkaan tai käyttäjän tietokone ei vastaa näitä vaatimuksia tai niistä aiheutuu teknisiä ongelmia.

Pankki vastaa asiakkaalle ja käyttäjälle välittömistä vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että

- verkkopankkiin tai mobiilipankkiin ei pääse Pankista johtuvista syistä
- käyttökatkos johtuu Pankin kontrollipiirissä olevasta muusta kuin normaalista huolto- tms. toimenpiteestä, josta Pankki ei ole etukäteen ilmoittanut Pankin Internet-sivuilla ja/tai verkkopankin kirjautumissivulla
- asiakkaalla tai käyttäjällä ei ole korvaavia palvelukanavia kohtuudella käytettävissään ja
- asiakkaalle tai käyttäjälle aiheutuu todellisia matka- ja palvelumaksukuluja korvaavan palvelutien käyttämisestä asiassa, joka ei olisi sietänyt viivytystä.

Muita vahinkoja Pankki ei ole velvollinen korvaamaan.

Pankilla on oikeus estää

- kaikilta asiakkailta tunnisteen, yksittäisen päätelaitteen tai yksittäisen finanssipalvelun käyttö, jos siihen sovellettava laki tai viranomaismääräykset taikka niiden tulkinta on muuttunut
- yksittäiseltä asiakkaalta tai käyttäjältä tunnisteen tai finanssipalvelun käyttö, jos asiakas tai käyttäjä on muuttanut pois Suomesta tai asiakkaan kotipaikka on muualla kuin Suomessa

ja jos muutoksesta saattaa aiheutua Pankille sen näkemyksen mukaan ennakoimattomia oikeudellisia riskejä tai vahingonkorvausvaatimuksia.

Pankki estää tunnisteen käytön, kun asiakas tai käyttäjä, jolla on tunniste, kuolee ja Pankki saa tiedon kuolemasta. Pankki poistaa tunnisteeseen liitetyt käyttöoikeudet, kun asiakas, jonka käyttöoikeuksista on kysymys, kuolee ja Pankki saa tiedon kuolemasta.

6.8.3 Välillinen vahinko

Pankki ei missään tapauksessa vastaa välillisestä vahingosta, kuten tulon tai ansion menetyksestä, korkotappiosta, saamatta jääneestä tuotosta, liiketoiminnan vähentymisestä tai keskeytymisestä, asiakkaan ja käyttäjän tai kolmannen osapuolen välisestä sopimuksesta tai sellaisen toteutumatta jäämisestä tai muista kolmannen osapuolen asiakkaalle esittämistä vaatimuksista.

6.8.4 Kuluttaja-asiakkaan vastuu pankkitunnusten käytöstä maksuvälineenä Danske Bankin online-palvelussa

Mikäli pankkitunnuksia on käytetty oikeudettomasti maksuvälineenä online-palvelussa, kuluttaja-asiakas vastaa pankkitunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja pankkitunnusten avulla tehdyistä sitoumuksista ja toimeksiannoista, jos:

1) kuluttaja-asiakas on luovuttanut tunnukset toiselle tai luovuttanut tunnuksilla avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
2) tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu kuluttaja-asiakkaan huolimattomuudesta tai siitä, että kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt näiden ehtojen mukaiset velvollisuutensa; tai
3) kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa edellä kerrotulla tavalla pankille tai sulkupalveluun tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan.

Kuluttaja-asiakas vastaa yllä kohdassa 1 tarkoitetussa tapauksessa tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti ja kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa enintään 50 euroon saakka. Kuluttaja-asiakas vastaa vahingoista kuitenkin aina täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Pankki vastaa kuluttaja-asiakkaan tunnusten oikeudettomasta käytöstä online-palvelussa edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun kuluttaja-asiakkaan vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta seuraavasti:

1) Pankki vastaa vahingosta siltä osin kuin tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä.
2) Pankki vastaa vahingosta, jos pankki ei ole huolehtinut siitä, että kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnusten katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä. Kuluttaja-asiakas vastaa kuitenkin edellä mainitun estämättä täysimääräisesti tunnusten oikeudettomasta käytöstä online-palvelussa, jos hän on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

6.8.5 Kuluttaja-asiakkaan vastuu pankkitunnusten käytöstä vahvana sähköisenä tunnisteena

Mikäli tunnuksia on käytetty oikeudettomasti vahvana sähköisenä tunnisteena, kuluttaja-asiakas vastaa tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta ja tunnusten avulla tehdyistä sitoumuksista, jos:

1) kuluttaja-asiakas on luovuttanut tunnukset toiselle tai luovuttanut tunnuksilla avatun palveluyhteyden sivullisen käytettäväksi;
2) tunnusten katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu kuluttaja-asiakkaan muusta kuin lievästä huolimattomuudesta; tai
3) kuluttaja-asiakas on laiminlyönyt ilmoittaa pankille tai sulkupalveluun tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan.

Kuluttaja-asiakas vastaa yllä tarkoitetuissa tapauksissa tunnusten oikeudettomasta käytöstä aiheutuneesta vahingosta täysimääräisesti.

Kuluttaja-asiakas ei kuitenkaan vastaa tunnusten oikeudettomasta käytöstä vahvana sähköisenä tunnisteena edellä kohdassa 1, 2 tai 3 mainitun vastuuperusteen täyttymisestä huolimatta:

1) siltä osin kuin tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sen sulkupalveluun on ilmoitettu tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä;
2) jos pankki ei ole huolehtinut siitä, että kuluttaja-asiakkaalla on mahdollisuus milloin tahansa tehdä ilmoitus tunnusten katoamisesta tai joutumisesta oikeudettomasti toisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä; tai
3) jos pankin tarjoamaa tunnistuspalvelua käyttävä palveluntarjoaja ei ole tarkastanut pankin ylläpitämistä järjestelmistä tai rekistereistä tunnuksiin liittyvän käyttörajoituksen olemassaoloa tai tietoa tunnusten käytön estämisestä tai sulkemisesta.

6.8.6 Yritys- ja yhteisöasiakkaan vastuuta koskevat erityisehdot

Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kaikista pankkitunnuksia käyttämällä tehdyistä toimista ja tehtyihin toimiin perustuvista vahingoista täysimääräisesti siihen saakka, kunnes pankki on saanut ilmoituksen tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä ja pankilla on ollut kohtuullinen aika estää palvelun käyttö. Yritys- ja yhteisöasiakas vastaa kuitenkin kaikista vahingoista myös siltä osin kuin tunnuksia on käytetty sen jälkeen, kun pankille tai sulkupalveluun on ilmoitettu tunnusten katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti sivullisen tietoon tai haltuun tai oikeudettomasta käytöstä, jos yritys- tai yhteisöasiakas on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

Yritys- ja yhteisöasiakas hyväksyy pankkiin nähden sen, että yritys- ja yhteisöasiakkaan puolesta toimivalla käyttäjällä on online-palvelussa aina käyttöoikeus yrityksen tai yhteisön online-palveluun liitettyihin tileihin ja muihin online-palveluun sisältyviin palveluihin, vaikka tästä ei olisi erikseen pankille ilmoitettu.

6.8.7 Ylivoimainen este

Osapuolet eivät vastaa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä, johon osapuoli ei voi vaikuttaa ja joka kohtuuttomasti vaikeuttaa osapuolten toimintaa. Osapuolilla on oikeus keskeyttää tämän sopimuksen mukaiset tehtävät ylivoimaisen esteen keston ajaksi.

Ylivoimainen este voi olla esim.

- sota, sodanuhka, kapina tai mellakka
- työtaistelutoimi kuten lakko, sulku, boikotti tai saarto, vaikkei se osapuolta koskisikaan
- osapuolten kontrollipirin ulkopuolella oleva häiriö automaattisessa tietojenkäsittelyssä, tiedon siirrossa, muussa sähköisessä viestinnässä tai sähkön saannissa, kuten sähkö-, kaapeli- tai tietoliikennekatkos tai
- luonnonmullistus, kulkutauti, suuronnettomuus tai muu vakavuudeltaan näihin rinnastettava osapuolista riippumaton ulkoinen uhka.

Osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Jos ylivoimainen este koskee Pankkia, Pankki voi ilmoittaa asiasta verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

6.8.8 Asiakkaan ja kolmannen osapuolen välinen sopimus

Kolmannen osapuolen tuotteisiin ja palveluihin sovelletaan yksinomaan asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisen sopimuksen ehtoja. Pankki

- ei ota kantaa eikä vastaa kolmannen osapuolen antamista tiedoista, tarjoamista tuotteista ja palveluista eikä kolmannen osapuolen palveluiden turvallisuudesta
- ei ole osapuolena asiakkaan ja kolmannen osapuolen välisessä sopimuksessa eikä vastaa siitä, siihen liittyvistä velvollisuuksista, virheistä tai viivästyksistä
- ei takaa kolmannen osapuolen maksukykyä tai tuotteiden ja palveluiden ominaisuuksia.

7. Muutokset

7.1 Palveluvalikoima

Pankilla on oikeus muuttaa online-palvelun ja finanssipalveluiden maksuja, käyttöohjeita, palveluvalikoimaa, ulkoasua, sisältöä, saatavuutta sekä käyttöön tarvittavien laitteiden ja ohjelmien vaatimuksia

- ilmoittamatta siitä asiakkaalle tai käyttäjälle etukäteen
- ottamalla muutos käyttöön ja
- tarvittaessa kertomalla muutoksesta Pankin verkkosivuilla.

7.2 Sopimusehdot

Pankki ilmoittaa tämän sopimuksen ehtojen muutoksesta julkaisemalla muutetut ehdot verkkopankin kirjautumissivulla, jos muutos

- johtuu laista tai viranomaisen päätöksestä
- ei koske Maksupalvelulailla (290/2010) säädeltyjä asioita tai
- johtuu Pankin aloitteesta eikä muutos olennaisesti lisää asiakkaan tai käyttäjän tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai vähennä hänen oikeuksiaan.

Muutos tulee voimaan, kun se on julkaistu verkkopankin kirjautumissivulla.

Jos muutos

- ei johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä tai
- tehdään Pankin aloitteesta ja se lisää olennaisesti asiakkaan tämän sopimuksen mukaisia velvollisuuksia tai heikentää olennaisesti hänen oikeuksiaan,

Pankki ilmoittaa tämän sopimuksen ehtojen muutoksesta asiakkaalle etukäteen online-palvelun välityksellä tai postitse. Muutos tulee voimaan ilmoituksen mukaisena ajankohtana, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoitusta koskevan viestin lähettämisestä asiakkaalle.

Jos asiakas ei hyväksy muutosta, hän voi irtisanoa tämän sopimuksen. Asiakkaan katsotaan hyväksyneen muutoksen,

- kun hän on saanut tiedon muutoksesta ja muutoksen voimaantulon jälkeen jatkaa online-palvelun käyttöä tai
- muutosilmoituksen lähettämisestä on kulunut kaksi (2) kuukautta eikä asiakas ole tämän ajan kuluessa ilmoittanut Pankille, ettei hän hyväksy muutosta.

8. Sopimuksen voimassaolo ja päättyminen

Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi.

Asiakas tai käyttäjä voi irtisanoa sopimuksen lakkaamaan heti ilmoittamalla siitä Pankille. Pankki voi irtisanoa sopimuksen lakkaamaan kahden (2) kuukauden kuluttua irtisanomisesta. Irtisanomista koskeva ilmoitus voidaan tehdä online-palvelussa, postitse tai konttorissa.

Pankki hoitaa loppuun ne palvelupyynnöt, jotka on tehty tämän sopimuksen voimassaoloaikana. Asiakas vastaa irtisanomisaikana kaikista tähän sopimukseen ja asiakkaan nimissä tehtyihin palvelupyyntöihin liittyvistä vastuista ja velvollisuuksista. Asiakkaan tai käyttäjän oikeus käyttää online-palvelua lakkaa, kun irtisanomisaika on päättynyt.
Pankilla on oikeus purkaa tämä sopimus, jos online-palvelun tai finanssipalvelun käyttö on keskeytetty asiakkaan tai käyttäjän käyttäytymisen kuten väärinkäytöksen tai olennaisen sopimusrikkomuksen takia. Purkamista koskeva ilmoitus tehdään online-palvelun välityksellä tai postitse. Sopimus lakkaa, kun purkuilmoitus on tehty.

9. Kohdemaa, sovellettava laki ja oikeuspaikka

Online-palvelu on tehty täyttämään Suomen kansallisten lakien ja suomalaisten viranomaismääräysten velvoitteet. Siksi

- online-palvelu on tarkoitettu yksinomaan Suomen markkinoille
- tähän sopimukseen, online-palvelun ja finanssipalveluiden käyttöön sovelletaan aina Suomen lakia riippumatta siitä, mistä maasta sitä käytetään.

Jos sopimukseen liittyvää erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi neuvottelemalla, sopimusta koskevat erimielisyydet ratkaistaan siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaan Pankilla on toimipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä Asiakkaalla on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei Asiakkaalla ole asuinpaikkaa Suomessa, erimielisyydet käsitellään käräjäoikeudessa,

jonka tuomiopiirissä Asiakkaan Pankilla on toimipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

10. Asiakasneuvonta ja valvontaviranomaiset

Online-palveluun liittyvissä asioissa kannattaa ensin olla yhteydessä Pankkiin lähettämällä Pankille yhteydenottopyyntö viestijärjestelmässä, Internet-sivun lomakkeella tai soittamalla puhelinpalveluun 0200 2580 tai verkkopalveluiden asiakastukeen 0200 2589.

Lisäksi asiakas tai käyttäjä voi aina halutessaan olla yhteydessä

- Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan, Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, puhelin (09) 6850 120
- Finanssivalvontaan, PL 103, 00101 Helsinki, puh. 09 183 5360
- Kilpailu- ja kuluttajavirastoon ja kuluttaja-asiamieheen, KKV, PL 5, 00531 Helsinki
  Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):
  Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki, p. 09-5110 1200
- Euroopan komission riidanratkaisuportaali osoitteessa ec.europa.eu/odr. Jos teet reklamaation riidanratkaisuportaalin kautta, sinun pitää antaa Danske Bankin sähköpostiosoite, joka on danskebank@danskebank.fi.
- Liikenne- viestintävirasto Traficom, Yhteystiedot kuluttajille: p. 029 534 5000
- Postiosoite: Liikenne- viestintävirasto Traficom, PL 32000059 TRAFICOM.

11. Henkilötietojen käsittely ja evästeet

Pankki tallentaa ja käsittelee online-palveluiden käyttöön liittyviä Asiakkaan henkilötietoja Pankin tietosuojatiedotteissa www.danskebank.fi/tietosuoja kuvatulla tavalla. Tietosuojatiedotteissa kerrotaan tarkemmin muun muassa verkkotapaamisten tallentamisesta sekä Asiakkaalle kuuluvista oikeuksista.

Pankki käyttää evästeitä online-palveluissa Pankin evästekäytännössä kuvatulla tavalla www.danskebank.fi/sinulle/asiakaspalvelu/evasteet.

Määritelmät

Aineisto = tuotenimi, tunnusmerkki, verkkotunnus, lähdekoodi, ulkoasu, teksti, kuva, ääni tai muu niihin liittyvä immateriaalinen sisältö.

Asiakas = henkilöasiakas (luonnollinen henkilö) tai yritysasiakas (oikeushenkilö), jolla on Pankin tarjoamaa tuotetta tai palvelua koskevan sopimuksen nojalla asiakkuus Pankissa.

Biometrinen tunnistautuminen = henkilöllisyyden todentaminen henkilön fyysisten ominaisuuksien, kuten sormenjäljen tai kasvonpiirteiden avulla.

Etäviestin = väline, jonka avulla elinkeinonharjoittaja ja kuluttaja voivat tehdä sopimuksen ilman, että he ovat samanaikaisesti fyysisesti läsnä. Esimerkiksi puhelin, sähköposti, verkkosivusto tai muu vastaavaa viestintäväline, jota käytetään sopimuksen tekemiseen etämyynnissä.

Finanssipalvelu = yksittäinen tuote tai palvelu, kuten tilisopimus tai kortin maksutapahtumatiedot.

Digitaalinen allekirjoituspalvelu = palvelu, jonka kautta pankki voi lähettää sähköisesti allekirjoitettavaksi sopimuksia, toimeksiantoja tai muita dokumentteja. Palveluun tunnistaudutaan ja sopimukset allekirjoitetaan oman pankin verkkopankkitunnuksilla.

Kolmas osapuoli = pankin kanssa samaan konserniin kuulumaton yritys tai yhteisö, kuten verkkokauppa, viranomainen tai digitaalisen postilaatikon tarjoaja.

Kontrollipiiri = osapuolen omistuksessa, hallinnassa tai muuten vaikutusmahdollisuuksien piirissä ja vastuulla oleva tietojärjestelmä. Pankin kontrollipiirillä tarkoitetaan Pankin tietojärjestelmien uloimman palomuurin sisäpuolella olevaa laiteympäristöä.

Käyttäjä = asiakasta edustava luonnollinen henkilö, joka hoitaa Pankissa asiakkaan asioita asiakkaan puolesta ja nimissä. Käyttäjiä ovat mm. edunvalvojat, jotka hoitavat alaikäisen tai edunvalvontaan määrätyn asioita, sekä oikeushenkilön nimeämät edustajat.

Luottamuksellinen tieto = asiakasta, käyttäjää, heidän käytössään olevaa finanssipalvelua ja sen käyttöä koskevat lakisääteisen kuten pankki-, sijoitusrahasto-, sijoituspalvelu- ja vakuutussalaisuuden alaiset tiedot.

Maksutapahtuma = toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

Maksutilin tarjoaja = maksupalveluntarjoaja, joka tuottaa ja ylläpitää asiakkaan tiliä.

Mobiililaite = älypuhelin, tabletti, kannettava tietokone, kello, ranneke tai muu vastaava laite, josta voi muodostaa langattoman yhteyden internetiin tai muuhun puhelin- tai dataliikenneverkkoon.

Mobiilipankki = asiakkaan mobiililaitteissa oleva pankin tarjoama sovelluspohjainen sähköinen palvelu, joka edellyttää tunnisteen käyttöä.

Muu sähköinen palvelu = Kolmannen osapuolen tarjoama sähköinen palvelu, kuten digitaalinen postilaatikko, jonka käytöstä asiakas on tehnyt sopimuksen kyseisen kolmannen osapuolen kanssa.

Online-arkisto = asiakkaan online-palvelussa oleva sähköinen arkisto asiakasdokumenttien vastaanottamista ja säilyttämistä varten. Mikäli pankin palvelukohtaisissa sopimuksissa tai sopimusehdoissa mainitaan “verkkopankin arkisto” tai muu vastaava sähköinen arkisto, tarkoitetaan myös niillä online-arkistoa.

Online-palvelu = pankin asiakkailleen tarjoamat digitaaliset palvelukanavat (esim. verkkopankki, mobiilipankki, puhelinpalvelu, digitaalinen allekirjoituspalvelu tai muu sähköinen palvelu), joiden avulla voidaan hoitaa päivittäisiä raha-asioita tai muita finanssipalveluja. Online-palveluja ovat myös muut - kolmansien osapuolien tarjoamat – sähköiset palvelut, jotka tukevat asiakkaan päivittäisten pankkiasioiden tai muiden finanssipalvelujen käyttöä ja joita voidaan käyttää pankkitunnuksilla tai muilla pankin hyväksymillä tunnisteilla. Mikäli pankin palvelukohtaisissa sopimuksissa tai sopimusehdoissa mainitaan “verkkopankki” tai muu vastaava sähköinen palvelu, tarkoitetaan myös niillä online-palvelua.

Osapuolet = asiakas ja/tai käyttäjä ja Pankki yhdessä.

Palvelupyyntö = hakemus, sopimus, toimeksianto tai muu viesti.

Pankki = Danske Bank A/S, Suomen sivuliike ja Danske Bank A/S:n kanssa samaan konserniin kuuluvat suomalaiset yhtiöt, jotka on ilmoitettu Pankin www-sivuilla.

Pankkitunnukset = pankin tarjoamat tunnisteet, jotka koostuvat tunnistautumisvälineistä ja yksilöivistä tiedoista tai ominaisuuksista, ja jotka yhdessä käytettyinä muodostavat palvelussa tunnistautumiseen tarvittavat tunnisteet sekä tunnistamisen ja todentamisen välineet. Pankin eri jakelukanavissa voidaan käyttää kanavakohtaisia tunnistautumisvälineitä. Pankki ja asiakas sopivat asiakaskohtaisesti valitusta menetelmästä. Pankkitunnusten käyttö vastaa asiakkaan sitovaa allekirjoitusta. Pankkitunnukset ovat henkilökohtaiset eikä niitä saa luovuttaa muiden henkilöiden käyttöön. Pankkitunnukset voivat olla ns. Tunnistamislain (Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista 7.8.2009/617) mukaisia vahvan tunnistamisen välineitä tai ns. heikkoja tunnisteita.

Puhelinpalvelu = henkilökohtainen, automaattinen ja verkkopankin asiakastuen puhelinpalvelu.

Tuoteyhtiö = Pankki tai sen kanssa samaan konserniin kuuluva yhtiö, joka tuottaa finanssipalvelun ja vastaa siitä.

Tunniste = pankkitunnukset tai muu Pankin hyväksymä tunniste, jolla asiakas tai käyttäjä tunnistetaan sähköisesti ja jolla voi tehdä sähköisen allekirjoituksen.

Tunnistuspalvelu = palvelu, jossa asiakas tai käyttäjä voi tunnisteella tunnistautua sähköisesti ja tehdä sähköisiä allekirjoituksia asioidessaan kolmannen osapuolen kanssa, kuten tunnistussovellus.

Verkkomaksupalvelu = palvelu, jossa asiakas tai käyttäjä voi tunnisteellaan maksaa asioidessaan kolmannen osapuolen verkkopalvelussa.

Verkkopankki = internetin välityksellä käytettävä Pankin selain- tai sovelluspohjainen sähköinen palvelu, joka edellyttää tunnisteen käyttöä.

Viestijärjestelmä = asiakkaan verkkopankissa oleva asiakkaan ja Pankin väliseen viestintään käytettävä väline.

Verkkotapaaminen = asiakkaan ja Pankin välinen tapaaminen pankin online-palvelussa, esim. asiakkaan verkkopankin sähköisessä neuvottelutilassa.