

# Maksupalvelutiedote

1.11.2021

Tähän tiedotteeseen on koottu maksupalveluja koskevia yleisiä ennakkotietoja, joita pankin on annettava kuluttaja-asiakkaalle ennen puitesopimuksen tekemistä [jäljempänä "maksupalvelutiedote"].

## 1. Tiedot palveluntarjoajasta

- Danske Bank A/S, Suomen sivuliike [jäljempänä "pankki"]
- Y-tunnus 1078693-2
- Pääkonttorin käyntiosoite:  
Televisiokatu 1  
00240 Helsinki  
Puhelinvaihdde: 010 546 0000

Danske Bank on rekisteröity Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin. Danske Bankilla on luottolaitostoinnasta annetun lain mukainen luottolaitostoimilupa.

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.

## 2. Asiakaspalvelu ja asiointikielet

Asiakas voi ottaa puhelimitse yhteyttä suomen tai ruotsin kielellä pankin asiakaspalveluun, puh. 0200 2580 (suomenkielinen palvelu) tai 0200 2570 (ruotsinkielinen palvelu). Lisäksi asiakas voi ottaa yhteyttä pankkiin sähköisesti, kirjallisesti tai käymällä pankin konttorissa. Asiointi puhelimitse ja sähköisesti edellyttää, että pankki voi varmistua luotettavasti asiakkaan henkilöllisyydestä.

Maksupalvelutiedote, sopimusehdot ja tuote- ja palvelukuvaukset annetaan suomen- ja ruotsinkielellä pankin kontto-reissa ja pankin verkkosivuilla [www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi). Jos erikielisten sopimusehtojen, tuote- ja palvelunkuvausten tai maksupalvelutiedotteen välillä on ristiriitoja, sovelletaan ensi sijassa suomenkielistä versiota. Käytetyistä kielistä voidaan sopia tarkemmin tuote- ja palvelukohtaisissa ehdoissa.

## 3. Määritelmät

Tässä Maksupalvelutiedotteessa tarkoitetaan:

**Kuluttajalla** maksupalvelun käyttäjänä olevaa luonnollista henkilöä, joka tekee maksutapahtumaa koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

**Maksajalla** maksutoimeksiannon antajaa.

**Maksuvälineellä** maksukorttia tai muuta käyttäjäkohtaista välinettä tai menettelytapaa, jonka käyttämisestä maksutoimeksiantoihin maksupalvelun käyttäjä ja palveluntarjoaja ovat sopineet.

**Maksutapahtumalla** toimenpidettä, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan käytettäväksi.

**Maksutoimeksiannolla** maksupalvelun käyttäjän pankilleen antamaa määräystä toteuttaa maksutapahtuma muun muassa tilisiirtona, maksuosoituksena, käteismaksuna, suoraveloituksena, maksukortilla tai muulla maksuvälineellä. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää palveluntarjoajan toimenpiteet toimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

**Maksuvälineenhaltijalla** henkilöä, jolle pankki on myöntänyt maksuvälineen ja joka pankin kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksuvälinettä.

**Pankkipäivällä** päivää, jolloin pankki on avoinna siten, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman. Pankkipäivä voi olla mikä tahansa viikonpäivä, ja se määräytyy sen mukaan, milloin pankki tai pankin tarjoama palvelu on avoinna. Pankki ilmoittaa aukioloajat erikseen.

**Puitesopimuksella** tili- tai muuta sopimusta, jonka perusteella voidaan toteuttaa yksittäisiä tai peräkkäisiä maksutapahtumia.

**Tunnisteella** sähköisessä asiointinnassa henkilön sähköisen tunnistamisen ja allekirjoituksen välinettä, joka on pankin hyväksymä [esimerkiksi verkkopankkitunnukset tai kortin tunnustelu].

**Tunnusluvulla** pankin kortinhaltijalle luovuttamaa henkilökohtaista salaista numerosarjaa, jota käyttämällä kortinhaltija hyväksyy kortilla tehdyt veloitukset.

#### 4. Maksupalvelut

##### 4.1 Yleistä maksupalveluista

Maksupalveluita ovat muun muassa palvelut, jotka liittyvät

- käteispanon tekemiseen maksutilille tai käteisen nostamiseen maksutililtä,
- maksutilin hoitoon tai tarjoamiseen liittyviin toimiin,
- maksutapahtuman toteuttamiseen tilisiirtona, varojen siirtona maksutilille, suoramaksuna taikka maksukortilla tai muulla maksuvälineellä,
- maksuvälineen liikkeellelaskuun,
- maksuvälineellä toteutettavaan maksutapahtumaan koskevaa tapahtumahyvitystä ja
- rahanvälitykseen (kuten maksuosoitukset).

Maksupalveluihin sovelletaan maksupalvelutiedotetta ja kulloinkin voimassa olevia tuote- ja palvelukohtaisia erityisiä ja yleisiä ehtoja. Jos maksupalvelutiedotteen tai tuote- ja palvelukohtaisten ehtojen välillä on ristiriita, sovelletaan ensisijassa erityisiä ja yleisiä tuote- ja palvelukohtaisia ehtoja.

Ehdot ovat saatavissa pankin verkkosivuilta [www.danske-bank.fi](http://www.danske-bank.fi) ja pankin konttoreista. Asiakkaalla on milloin tahansa sopimussuhteen aikana oikeus pyynnöstä saada pankilta puitesopimuksen ehdot sekä maksupalvelutiedote kirjallisesti tai muulla pysyvällä tavalla.

#### 4.2 Maksupalveluiden pääominaisuudet

##### 4.2.1 Maksutilit

###### 4.2.1.1 Yleistä

Maksutilit ovat tyypillisesti tilejä, jotka on tarkoitettu päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen. Maksutili voi olla luotollinen tai luotonoton. Myös luottokortteihin liitetyt luottotilit ovat maksutiliä. Maksutiliä eivät puolestaan ole tilit, joihin liittyy tiliehtojen, sopimuksen tai lain mukaan käyttö-, kuten nosto- tai talletusrajoituksia. Tällaisia tilejä ovat esimerkiksi erilaiset määräaikaistalletukset ja asuntosäästöpalkkiotilit.

###### 4.2.1.2 Asiakassopimus

Asiakassopimus on sopimus, joka sisältää erillisiä itsenäisiä tuote- ja palvelusopimuksia asiakkaan ja pankin välillä. Nämä itsenäiset tuote- ja palvelusopimukset muodostavat yhdessä asiakassopimuksen kanssa paketin.

###### 4.2.1.3 Käyttötili

Käyttötili on tarkoitettu päivittäisen rahaliikenteen hoitamiseen. Tiliin kuuluu yleisimmät maksuliikepalvelut. Käyttötilille maksettava korko ilmenee Asiakassopimuksen käyttötilisopi-

muksesta. Tililtä voi hoitaa esimerkiksi laskuja myös palvelutavoilla, jotka ovat erillishinnoiteltuja. Erillishinnoiteltujen palveluiden kulloisetkin hinnat ilmenevät palveluhinnasto-otteesta. Tilillä olevat varat kuuluvat talletussuojan piiriin laissa säädettyssä laajuudessa.

###### 4.2.1.4 Nuorisokäyttötili

Nuorisokäyttötili on alle 18-vuotiaalle avattava tili, joka on tarkoitettu päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen. Tiliin kuuluvat yleisimmät maksuliikepalvelut. Käyttötilille maksettava korko ilmenee tilisopimuksesta. Tililtä voi hoitaa esim. laskuja myös palvelutavoilla, jotka ovat erillishinnoiteltuja. Erillishinnoiteltujen palveluiden kulloisetkin hinnat ilmenevät palveluhinnasto-otteesta.

###### 4.2.1.5 Säästötili

Säästötili on tarkoitettu tiliksi, jolle voi säästää varoja ja pitää ne erillään päivittäisestä käytöstä. Tililtä voi myös rajoitetusti hoitaa maksuliikepalveluita. Tapahtumien ja palveluiden kulloisetkin hinnat ilmenevät palveluhinnastosta. Säästötilille maksettava korko ilmenee tilisopimuksesta.

###### 4.2.1.6 Danske Kultapossutili

Kultapossutili on lapselle avattava tili, jonne lapsen vanhemmat, isovanhemmat ja muut läheiset voivat säästää varoja lapsen jokapäiväisiä tai pidempiaikaisia tarpeita varten. Kultapossutilille maksettava korko ilmenee tilisopimuksesta. Tililtä voi myös rajoitetusti hoitaa maksuliikepalveluita. Tapahtumien ja palveluiden kulloisetkin hinnat ilmenevät palveluhinnastosta.

###### 4.2.1.7 Luotollinen tili

Luotollinen tili on lainasopimus, jonka mukaan asiakas saa ylittää tilinsä sovittuun euromäärään asti, vaikka tilillä ei olisi rahaa. Luoton määrästä riippuen luotollinen tili on joko vakuudeton tai vakuudellinen. Tarkemmat luottoehdot ilmenevät kulloinkin voimassa olevista pankin luottosopimuksen yleisistä ehdoista sekä luottosopimuksessa mainituista luottokohtaisista ehdoista. Luoton myöntämiseen, käyttämiseen sekä muihin palveluihin liittyvät maksut ja palkkiot ilmenevät pankin kulloinkin voimassa olevasta palveluhinnastosta.

#### 4.2.2 Käyttölaina

Käyttölaina on jatkuvasti käytössä oleva kulutusluotto. Luoton määrästä riippuen käyttölaina on vakuudeton. Luoton nostot tapahtuvat ensisijaisesti pankin verkkopankin kautta, mutta tarvittaessa nostot voidaan tehdä myös konttorissa. Pankilla on oikeus määrätä nostoille vähimmäis- ja enimmäismäärät. Tarkemmat luottoehdot ilmenevät kulloinkin voimassa olevista pankin luottosopimuksen yleisistä ehdoista sekä luottosopimuksessa mainituista luottokohtaisista eh-

doista. Luoton myöntämiseen, käyttämiseen sekä muihin palveluihin liittyvät maksut ja palkkiot ilmenevät pankin kulloinkin voimassa olevasta palveluhinnastosta.

#### 4.2.3 Tilisiirrot

Tilisiirto on maksajan maksutilin veloittamista maksajan aloitteesta varojen siirtämiseksi maksunsaajan maksutilille.

##### 4.2.3.1 Kotimaan maksut

Tilisiirtoja voidaan tehdä yksittäisinä toimeksiantoina, toistuvan maksun sopimuksen mukaisina ja e-laskuina.

#### Yksittäinen toimeksianto

Yksittäisiä toimeksiantoja voidaan tehdä verkkopalveluna (Verkkopankki ja Mobiilipankki), maksukuoripalveluna ja henkilöpalveluna konttoreissa ja puhelinpalvelussa.

#### Toistuva maksu

Toistuvat maksut ovat erillisen valtuutuksen mukaisesti tehtyjä tilisiirtoja. Valtuutuksessa sovitaan maksun sisällöstä ja toistuvien maksujen aikavälistä sekä lukumäärästä. Toistuvan maksun sopimus voidaan tehdä verkkopankissa tai henkilöpalveluna.

#### E-lasku ja suoramaksu

E-laskuvaltuutus on asiakkaan ja laskuttajan (saajan) välinen sopimus sähköisten laskujen lähettämiseksi asiakkaan verkkopankkiin käyttämällä Finvoice-toiminnallisuutta Finanssiala ry:n (FA) kuvaamalla tavalla. E-laskusopimuksia voidaan tehdä verkkopankissa tai henkilöpalveluna.

Laskuttaja lähettää veloitustoimeksiannon pankkiin. Asiakas hyväksyy tapahtuman verkkopankissa ennen eräpäivää. Vaihtoehtoisesti asiakas voi sopia etukäteen maksun automaattisen veloituksen eräpäivänä. Maksaja näkee laskun verkkopankissa. Maksajalle ei toimiteta e-laskusta ennakoilmoitusta.

Suoramaksu on Finvoice-soveltamisohjeessa määritelty palvelu, jolla Pankki toteuttaa Asiakkaan kanssa sovittujen laskujen maksamisen automaattisesti eräpäivänä Asiakkaan tiiltä tämän antaman toimeksiannon mukaisesti.

##### 4.2.3.2 Euromaksualueella välitettävät euromaksut

Rajat ylittäviä, euromaksualueella välitettäviä euromaksuja voi tehdä yksittäisinä tilisiirtoina verkko- ja mobiilipankissa sekä maksukuoripalveluna.

##### 4.2.3.3 Valuuttamaksut

Valuuttamääräisiä maksuja voi tehdä yksittäisinä tilisiirtoina ja pikasiirtoina verkkopankissa ja maksukuoripalveluna.

#### 4.2.4 SEPA-suoraveloitus

SEPA-suoraveloitus (SEPA Direct Debit) on yhteiseurooppalaiset standardit täyttävä suoraveloitus, joka on käytössä SEPA-alueella (Single Euro Payment Area, yhtenäinen maksuliikealue). Se on tarkoitettu ensisijaisesti yritysten ja yksityishenkilöiden välisiin maksuihin.

SEPA-suoraveloituksessa maksaja tekee suoraveloitussopimuksen suoraan laskuttajan kanssa. Laskuttaja säilyttää suoraveloitusvaltakirjat. Suoraveloitustiedot siirtyvät laskuttajalta laskuttajan pankkiin ja sieltä edelleen maksajan pankkiin. Maksajan pankilla ei ole velvollisuutta tarkistaa tai säilyttää valtakirjan tietoja, mutta maksajan pankki voi tarjota erikseen valtakirjojen tarkistuspalvelua.

Maksaja voi antaa valtuutuksen myös kertaluonteiseen suoraveloitukseen.

#### 4.2.5 SEPA-pikasiirto

SEPA-pikasiirto on välitön pikatilisiirtopalvelu pankin määrittelemillä maksuille, jossa varat välitetään maksun saajalle välittömästi.

#### 4.2.6 Maksuvälineet

##### 4.2.6.1 Kortit

#### Mastercard -luottokortti ja Mastercard Credit/Debit yhdistelmäkortti

Pankin Mastercard-, Mastercard Gold- ja Mastercard Platinum -kortit ovat pankin kansainvälisiä maksuaika- ja luottokortteja, joihin voi sopia 1.000 - 50.000 euron luottorajan kortista riippuen. Kortista ja asiakkaan valinnasta riippuen korttiin on mahdollista liittää myös Mastercard -debitkorttiominaisuus. Mastercard Gold- ja Platinum -kortteihin liittyy lisäksi matkustamiseen liittyviä lisäpalveluja, mm. matkavaikutus.

Mastercard käy maksuvälineenä koti- ja ulkomailla. Kortilla saa korotonta maksuaikaa ja mahdollisuuden käyttää kortin joustavaa luottoa. Viitekoron arvo tarkistetaan korontarkistuspäivinä, jotka ovat maalisk., kesä-, syys- ja joulukuun ensimmäisen päivän 3 kuukauden euribor koron noteeraus lisätynä korttisopimukseen kirjatulla korkomarginaalilla.

Korttiin liittyvät korttiehdot ilmenevät kulloinkin voimassa olevista pankin korttiehdoista sekä erityisistä korttien käyttöehdoista. Kortin myöntämiseen, käyttämiseen, sekä muihin palveluihin liittyvät maksut ja palkkiot ilmenevät pankin kulloinkin voimassa olevasta palveluhinnastosta ja/tai erityisistä korttien käyttöehdoista.

### Debit Mastercard

Pankin Debit Mastercard -kortti on pankin tiliin sidottuja maksukortteja, joilla voi kortista riippuen maksaa ostoksia koti- ja/tai ulkomailla ja nostaa käteistä rahaa automaateista.

Tarkemmat kortin myöntämisen edellytykset ja kortteihin liittyvät korttiehdot ilmenevät kulloinkin voimassa olevista pankin korttiehdoista. Kortin myöntämiseen, käyttämiseen, sekä muihin palveluihin liittyvät maksut ja palkkiot ilmenevät pankin kulloinkin voimassa olevasta palveluhinnastosta ja/tai erityisistä korttien käyttöehdoista.

### Pankkitunnukset

Pankkitunnuksilla tarkoitetaan käyttäjätunnusta, henkilökohontaista salasanaa ja muuta tunnistetietoa, kuten tunnistussovelluksella varustettua puhelinta tai muuta mobiililaitetta, tunnuslukulaitetta tai pikatunnistuksella varustettua puhelinta. Pankkitunnukset ovat sähköisen tunnistamisen ja sähköisen allekirjoittamisen välineet. Niiden käyttö vastaa asiakkaan tunnistamista perinteisestä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta ja asiakkaan omakätistä allekirjoitusta.

Pankki tunnistaa tunnistuspalvelun tuottajana pankkitunnuksilla asioivat asiakkaat pankin verkkopankissa ja puhelinpalvelussa. Lisäksi pankki tuottaa tunnistuspalvelua kolmansille osapuolille kuten viranomaisille ja verkkokauppiaille. Jos pankki ja kolmas osapuoli ovat sopineet pankin tunnistuspalvelun käyttönotosta, asiakas voi käyttää pankkitunnuksiaan myös kolmannen osapuolen verkkopalvelussa. Asiakas ja kolmas osapuoli sopivat keskenään pankkitunnuksen käytön oikeusvaikutuksista kolmannen osapuolen verkkopalvelussa.

Pankkitunnukset ovat aina korostetun 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. Pankkitunnuksen henkilökohtaista salasanaa on säilytettävä erillään käyttäjätunnuksesta ja muista tunnistetiedoista, ja mieluiten vain omassa muistissa.

## 4.3 Käteistä rahaa koskevat palvelut

### 4.3.1 Käteisen rahan kuljetuspalvelu

Pankki voi ottaa vastaan toimeksiannon käteisen rahan kuljettamisesta laskettavaksi ja hyvitetäväksi. Varat hyvitetään varat vastaanottaneessa pankissa olevalle tilille sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varojen määrä on laskettu erikseen sovitussa ajassa.

### 4.3.2 Käteispano omalle tilille

Pankki voi ottaa vastaan käteistä rahaa hyvitetäväksi samassa pankissa olevalle maksupalvelun käyttäjän omalle tilille.

Jos tilinomistaja on kuluttaja, tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille heti sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varat on laskettu.

Jos tilinomistaja ei ole kuluttaja, tilinomistajan pankki hyvittää varat tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varat on laskettu.

### 4.3.3 Käteismaksut

Pankki voi ottaa vastaan rahanvälitystä koskevan toimeksiannon. Maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan sen jälkeen, kun varojen aitous on tarkistettu ja varojen määrä on laskettu.

Pankki voi edellyttää, että käteinen talletetaan ensin maksutoimeksiannon antajan kyseisessä pankissa olevalle tilille, minkä jälkeen pankki toteuttaa tilisiirron tai maksuosoituksen.

Maksajan pankki toteuttaa toimeksiannon viimeistään aloituspäivää seuraavana toisena (2) pankkipäivänä.

## 5. Maksutoimeksiannot

Maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää maksajan suostumusta. Suostumuksen antotapa riippuu toimeksiannon antotavasta. Maksaja voi antaa suostumuksensa esimerkiksi vahvistamalla toimeksiannon verkkopankissa erillisellä vahvistustunnuksella, allekirjoittamalla tilisiirtolomakkeen (konttori, maksukuori) vahvistamalla korttimaksun tunnusluvulla, allekirjoittamalla korttimaksutositteen tai antamalla suoraveloitusvaltuutuksen.

Maksaja voi käytännössä peruuttaa suostumuksensa peruuttamalla toimeksiannon ennen eräpäivää (ks. tarkemmin jäljempänä Maksajan oikeus peruuttaa maksutoimeksianto). Suoraveloitusta koskevan suostumuksensa maksaja voi peruuttaa kokonaan irtisanomalla suoraveloitusvaltuutuksen.

### 5.1 Maksutoimeksiannon vastaanottaminen

Pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen sovittuna eräpäivänä tai vastaanotettuaan toimeksiannon (aloituspäivä). Jos sovittu eräpäivä ei ole pankkipäivä, se siirtyy seuraavalle pankkipäivälle. Jos kyseistä maksutyypistä, kuten SEPA-pikasiirtoja, välitetään kaikkina viikonpäivinä, pankki veloittaa maksajan tiliä aloituspäivänä.

Jollei eräpäivästä ole sovittu, muuna kuin pankkipäivänä tai pankkipäivänä pankin alla ilmoittaman ajankohdan jälkeen vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on sitä seuraava pankkipäivä.

Jos maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää valuutanmuuntoa, toimeksianto katsotaan kuitenkin vastaanotetuksi vasta sen jälkeen, kun valuutanmuunto on tehty.

Pankkipäivänä vastaanotetun toimeksiannon aloituspäivä määräytyy toimeksiannon antamistavan mukaan seuraavasti:

- konttorissa ja puhelinpankissa aukioloaikoina, mutta viimeistään klo 21.00 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja klo 21.00 jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä
- pikasiirroissa viimeistään klo 16.15 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä
- valuuttamaksutoimeksiannot tai rajan ylittävät euromaksualueen euromääräiset maksutoimeksiannot voi antaa maksukuoressa, jolloin toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi 5. pankkipäivänä sen jälkeen, kun kuori on jätetty pankin vastaanotuspisteeseen tai kun posti on toimittanut kuoren pankin vastaanotuspisteeseen
- verkkopankissa viimeistään klo 21.00 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja klo 21.00 jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä
- verkkopankissa viimeistään klo 18.15 vastaanotetun valuuttamaksutoimeksiannon tai rajan ylittävän euromaksualueen euromääräisen maksutoimeksiannon osalta sama päivä ja klo 18.15 jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä
- verkkopankissa ulkomaan shekkitoimeksiannon osalta viimeistään klo 14.45 vastaanotetun osalta sama päivä ja klo 14.45 jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava päivä
- verkkomaksuissa samana päivänä.

Konttoreissa kiiristorstaina, uudenvuodenaattona ja muina erikseen ilmoitettavina poikkeuksellisin aukioloaikoina viimeistään kello 12.00 annettujen valuuttamaksutoimeksiantojen ja rajan ylittävien euromaksualueen euromääräisten maksutoimeksiantojen aloituspäivä on kuluva päivä ja klo 12.00 jälkeen vastaanotettujen toimeksiantojen osalta seuraava pankkipäivä.

## 5.2 Toimeksiantojen antaminen maksukuoressa

Maksaja voi jättää pankin käsiteltäväksi tilisiirtoja koskevia toimeksiantoja maksukuoressa, jos konttori tarjoaa kyseistä palvelua. Maksaja voi jättää maksukuoren konttorin vastaanotuspisteeseen tai postin kuljetettavaksi.

Toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi käsittelyä varten viimeistään neljäntenä (4) pankkipäivänä sen jälkeen, kun maksaja on jättänyt maksukuoren oman pankkinsa vastaanotuspisteeseen.

Postin kuljetettavaksi jätetty toimeksianto katsotaan vastaanotetuksi viimeistään neljäntenä (4) pankkipäivänä sen jälkeen, kun posti on toimittanut maksukuoren pankin vastaanotuspisteeseen.

## 5.3 Maksajan oikeus peruuttaa maksutoimeksianto

Maksaja voi peruuttaa maksutoimeksiannon ennen sen toteuttamista. Peruuttaminen on tehtävä muuttamalla eräpäivää tai maksun määrää ilmoittamalla siitä pankille sovitulla tavalla viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä. Peruutus tai muutos on tehtävä viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä.

Tarkempaa tietoa maksutoimeksiannon peruuttamisesta on kerrottu euromääräisten maksujen osalta Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisissä ehdoissa ja valuuttamaksujen osalta Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisissä ehdoissa.

Toimeksiannon peruuttamistavat ja edellytykset on määritelty tarkemmin sopimusehdoissa ja tuote- ja palvelukuvauksissa.

## 5.4 Maksun välittäminen ja toteuttamisaika

Maksun välittämisessä ja toteuttamisajassa sovelletaan joko Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja. Lisäksi maksun välittämiseen sovelletaan tilisopimusta ja mahdollista muuta palvelusopimusta.

Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu, yhtenäisellä euromaksualueella toteutettaviin euromääräisiin tilisiirtoihin, maksuosiin ja näissä ehdoissa tarkoitettuihin käteispalveluihin, jos maksu ei sisällä valuutanvaihtoa.

Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu,

- kaikkiin muun valuutan kuin euron määräisiin tilisiirtoihin, maksuosiin ja näissä ehdoissa tarkoitettuihin käteispalveluihin riippumatta maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan sijainnista ja
- euromääräisiin maksuihin, joiden toteuttamiseen osallistuu yhtenäisen euromaksualueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoaja.

### 5.5 Virheellisesti toteutettu, oikeudeton tai toteuttamatta jäänyt maksutoimeksianto

Maksajan on ilmoitettava pankille toteuttamatta jääneestä, virheellisesti toteutetusta tai oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan. Maksajan on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus viimeistään kolmen toista (13) kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen. Määräaika ei ala kulua, mikäli pankki ei ole antanut tietoja maksutapahtumasta sovitulla tavalla.

Pankin vastuu määräytyy euromääräisten maksujen osalta Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisten ehtojen ja valuuttamaksujen osalta Lähteiden ja saapuvien valuuttamaksujen yleisten ehtojen mukaisesti.

### 5.6 Maksupalautus

Maksupalautus koskee saajan käynnistämää tai saajan välityksellä käynnistettyjä eli ns. saaja-aloitteisia maksutapahtumia, joita ovat tyypillisesti maksutililtä tehdyt suoraveloitukset ja korttitapahtumat. Muilla kuin kuluttajilla ei ole oikeutta vaatia pankilta maksupalautusta, jollei toisin ole sovittu.

Maksupalautuksen edellytyksinä ovat, että

- veloitettu rahamäärä ei ilmene täsmällisesti maksajan antamassa suostumuksessa ja
- se on suurempi kuin maksaja on kohtuudella voinut odottaa ottaen huomioon hänen aikaisempi kulutuskäyttäytymisensä, puitesopimuksen ehdot sekä muut olosuhteet.

Molempien edellytysten on täyttyvä samanaikaisesti. Maksajan on esitettävä maksupalautusvaatimuksen yhteydessä perusteet sille, että maksupalautuksen edellytykset täyttyvät. Maksajan pankki ilmoittaa maksupalautuksesta laskuttajan pankille. Laskuttajan pankki tekee suoraveloitusta koskevan oikaisutapahtuman ja ilmoittaa maksupalautusta koskevat tiedot laskuttajalle.

Maksajalla ei ole oikeutta maksupalautukseen, jos maksaja on antanut suoraveloitusvaltuutuksen omalle pankilleen ja veloitettavasta rahamäärästä on ilmoitettu hänelle sovitulla tavalla vähintään neljä (4) viikkoa ennen eräpäivää.

Maksajalla on oikeus vaatia pankiltaan maksutapahtuman rahamäärän palautusta kahdeksan (8) viikon kuluessa veloituspäivästä. Maksajan on tehtävä maksupalautusta koskeva vaatimus kirjallisesti.

Maksajan pankin on palautettava maksutapahtuman rahamäärä kokonaisuudessaan maksajalle tai ilmoitettava kieltäytymisestä kymmenen (10) pankkipäivän kuluessa siitä, kun

maksaja on esittänyt maksupalautusta koskevan vaatimuksensa.

Maksupalautuksella ei ole vaikutusta maksajan ja maksusaajan väliseen sopimukseen eikä se poista maksajan maksuvelvollisuutta mahdollisine viivästysseuraamuksineen ja perintäkuluineen. Maksupalautuksella ei ole siten vaikutusta esimerkiksi maksajan velvollisuuteen suorittaa saamansa tavaran tai palveluksen hinta eikä oikeuteen purkaa tai peruuttaa kauppaa.

## 6. Maksuvälineet

Maksuvälineitä ovat muun muassa maksukortit, kuten pankki-, luotto- ja yhdistelmäkortit sekä Danske Bankin pankkitunnukset.

Maksuvälineeseen voi liittyä mahdollisuus sopia siihen liittyvistä käyttörajoituksista, kuten maksukorteilla vuorokautisista nostonrajoituksista. Käyttörajoitukset, joista asiakas voi sopia pankkinsa kanssa, on kuvattu tarkemmin maksuvälineestä koskevilla sopimusehdoilla ja tuote- ja palvelukuvauksissa.

### 6.1 Maksuvälineen käyttäminen ja säilyttäminen

Maksuvälinettä on säilytettävä huolellisesti ja siten, ettei se vahingoitu. Maksuväline on aina henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa muulle henkilölle, ei edes perheenjäsenelle.

Maksuvälineenhaltija sitoutuu säilyttämään ja käsittelemään maksuvälinettä, siihen liittyvää tunnuslukua ja maksuvälineen käyttöön liittyvää muuta tunnistetta huolellisesti ja turvallisesti siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Tunnuslukua tai muuta tunnistetta on säilytettävä erillään kortista/tunnistautumisvälineestä sekä korttinumerosta/ käyttäjätunnuksesta ja mieluiten vain omassa muistissa. Korttia, tunnuslukua ja muuta tunnistetta ei saa säilyttää esimerkiksi samassa lompakossa, laukussa tai matkapuhelimen muistissa helposti tunnistettavissa muodossa eikä lukitussa autossa.

Maksuvälineenhaltija sitoutuu hävittämään pankista saamansa tunnusluvun tai muun tunnisteen sisältävän kirjeen ja olemaan kirjaamatta tunnuslukua tai muuta tunnistetta helposti tunnistettavaan muotoon.

Maksuvälineenhaltijan tulee tunnuslukua tai muuta tunnistetta näppäillessään suojata näppäimistö kädellään siten, ettei sivullisen ole mahdollista nähdä käytettävää näppäinyhdistelmää.

Kortin, tunnusluvun ja muun tunnisteen tallella oloa on seurattava huolellisesti. Maksuvälineenhaltijan on säännöllisesti varmistettava olosuhteiden kulloinkin edellyttämällä tavalla,

että ne ovat tallessa ja erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa katoamisen riski on suuri.

Maksuvälineen myöntäminen, käyttö ja säilyttäminen on ohjeistettu tarkemmin sitä koskevissa turvallisuus-ohjeissa, sopimusehdoissa sekä tuote- ja palvelukuvauksissa.

Pankki ei missään tilanteissa eikä millään välineellä, esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse, tiedustele asiakkaalta maksukortin tunnuslukua tai pankkitunnuksiin liittyviä tietoja, kun pankki ottaa asiakkaaseen tai käyttäjään yhteyttä.

## 6.2 Maksuvälineenhaltijan velvollisuudet ja vastuut

### 6.2.1 Ilmoitusvelvollisuus

Maksuvälineenhaltijan on viipymättä ilmoitettava pankille, jos

- maksuväline tai siihen liittyvä tunnusluku tai muu tunniste katoaa tai
- on syytä epäillä, että jokin niistä on joutunut tai saattanut joutua sivullisen tietoon tai haltuun tai
- maksuvälinettä on saatettu käyttää oikeudettomasti taikka
- maksuväline on esimerkiksi jäänyt automaattiin.

Maksuvälineen haltijan vastuu lakkaa ilmoituksen tekemisen jälkeen huomioiden kuitenkin se, mitä näissä ehdoissa kohdassa 6.2.2 on todettu.

Ilmoitus on tehtävä viipymättä ja sen voi tehdä

- joko henkilökohtaisesti pankin konttoriin konttorin aukioloaikoina tai
- pankin asiakaspalveluun puhelinnumeroon 0200 2580 [pvm/mpm] arkisin klo 8-20 taikka
- puhelimitse ympäri vuorokauden pankin 24 h katoamis- ja sulkuilmoituksia vastaanottavaan puhelinnumeroon 0200 2585 [pvm/mpm] tai ulkomailta soittaessa numeroon +358 200 2585 [pvm/mpm].

Kadonneeksi tai sivullisen haltuun joutuneeksi ilmoitettua maksuvälinettä ei saa enää ilmoituksen jälkeen käyttää. Jos maksuvälineenhaltija kuitenkin käyttää korttia, pankilla on oikeus periä ja veloittaa maksuvälineenhaltijan tililtä kortin poisottopalkkio sekä kortin käytöstä ja poisotosta pankille aiheutuneet kustannukset.

Maksuvälineenhaltijan on lisäksi ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan ilmoitettava pankille toteuttamatta jääneestä, oikeudettomasta tai virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta edellä mainittuun pankin asiakaspalvelun numeroon.

### 6.2.2 Maksuvälineenhaltijan vastuu maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä

Maksuvälineenhaltija vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos:

- 1) hän on luovuttanut maksukortin, tunnusluvun tai muun tunnisteen sen käyttöön oikeudettomalle;
- 2) maksukortin, tunnusluvun tai muun tunnisteen katoaminen, joutuminen oikeudettomasti toisen haltuun tai oikeudeton käyttö johtuu siitä, että hän on menetellyt huolimattomasti; tai
- 3) hän ei ole ilmoittanut pankille kohdan 6.2.1 mukaisesti maksukortin, tunnusluvun tai muun tunnisteen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai niiden oikeudettomasta käytöstä ilman aiheutonta viivytystä sen havaittuaan.

Maksuvälineenhaltija vastaa kohdissa 2 ja 3 tarkoitetuissa tapauksissa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä enintään 50 euroon saakka. Maksuvälineenhaltija vastaa oikeudettomasta käytöstä kuitenkin täysimääräisesti, jos hän on toiminut tahallisesti tai törkeän huolimattomasti.

Maksuvälineenhaltija ei kuitenkaan vastaa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä:

- 1) siltä osin kuin maksuvälinettä on käytetty sen jälkeen, kun pankille on kohdan 6.2.1 mukaisesti ilmoitettu kortin, tunnusluvun tai muun tunnisteen katoamisesta, joutumisesta oikeudettomasti toisen haltuun tai sen oikeudettomasta käytöstä;
- 2) jos maksunsaaja ei ole korttia, tunnuslukua tai muuta tunnistetta käytettäessä asianmukaisesti ja voimassa olevien korttiyhtiöiden [esimerkiksi Mastercard tai Visa] sääntöjen mukaisesti varmistunut maksajan oikeudesta käyttää korttia.

Kortinhaltija, tilinomistaja ja pankkitunnusten käyttäjä ovat kuitenkin aina vastuussa maksuvälineen oikeudettomasta käytöstä, jos joku heistä on tahallaan tehnyt väärän ilmoituksen tai toiminut muuten petollisesti.

### 6.3 Vahingonkorvausvastuu ja vastuunrajoitukset

Pankki on velvollinen korvaamaan maksuvälineenhaltijalle kohdan 6.3.1 ja 6.3.2 mukaisen vahingon, joka sen maksupalvelulain vastaisesta menettelystä on aiheutunut.

Jos maksuvälineeseen ei sovelleta maksupalvelulakia, maksuvälineenhaltijan oikeus korvaukseen vahingosta määräytyy maksuvälineeseen sovellettavan muun lainsäädännön tai muun sopimuksen mukaisesti.

Maksuvälineenhaltijalla ei ole oikeutta saada pankilta korvausta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneesta vahingosta, jollei virheestä ilmoiteta pankille kohtuullisessa ajassa virheen havaitsemisesta tai siitä, kun virhe olisi pitänyt havaita.

#### Välittömien vahinkojen korvaaminen

Pankki on velvollinen korvaamaan maksuvälineenhaltijalle sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin virheestä tai laiminlyönnistä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat esimerkiksi virheen selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät selvittelykustannukset.

#### 6.3.1 Välillisten vahinkojen korvaaminen

Pankki vastaa maksuvälineenhaltijalle huolimattomuudellaan aiheuttamista välillisistä vahingoista. Välillisinä vahinkoina pidetään pankin virheellisestä menettelystä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulon menetystä, muuhun sopimukseen perustuvasta veloitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vahinkoa.

Pankki ei kuitenkaan vastaa maksutoimeksiannon toteuttamisesta tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönnistä aiheutuneista välillisistä vahingoista.

#### 7. Maksupalveluja koskevat sopimukset

Maksupalvelutiedotetta ja siihen liittyviä sopimusehtoja sekä palveluhinnastoa voidaan muuttaa.

Pankki ilmoittaa asiakkaalle kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti maksupalvelutiedotteen, sopimusehtojen tai palveluhinnaston muutoksesta. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettämisestä asiakkaalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei asiakas muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita kirjallisesti tai erikseen sovitulla tavalla sähköisesti pankille vastustavansa muutosta. Asiakkaalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa puitesopimus päättymään heti.

Tuote- ja palvelukohtaisista sopimusehtojen ja palveluhinnaston muutoksista on kerrottu tarkemmin tuotteisiin ja palveluihin liittyvissä ehdossa.

#### 8. Asiakasneuvonta ja oikeussuojakeinot

Maksupalveluihin liittyvissä kysymyksissä kannattaa olla yhteydessä pankkiin. Asiakas voi myös jättää yhteydenotto-pyyntön asiassa Danske Bankin asiakaspalveluun 0200 2580 (pvm/mpm) ma-pe 8-18 tai verkkopankkiin [www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi). Mikäli asiakas katsoo, että pankki on menetellyt näiden maksupalveluiden ehtojen vastaisesti, hänen tulisi ensi sijassa ottaa yhteyttä pankin siihen palvelupisteeseen, jossa ehtoja katsotaan rikotuksi. Huomautukset on hyvä tehdä kirjallisesti.

##### 8.1 Muut oikaisukeinot

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta  
Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki.  
Puhelin (09) 6850 120.  
[www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Kilpailu- ja kuluttajavirasto  
PL 5, 00531 Helsinki.  
Puhelin 029 505 3000  
[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Kuluttajariitalautakunta  
PL 306, 00531 Helsinki.  
Puhelin 029 566 5200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

Euroopan komission riidanratkaisuportaali osoitteessa [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Jos teet reklamaation riidanratkaisuportaalien kautta, sinun pitää antaa Danske Bankin sähköpostiosoite, joka on [danskebank@danskebank.fi](mailto:danskebank@danskebank.fi).

#### 9. Sovellettava laki

Maksupalveluihin sovelletaan Suomen lakia. Kun yrityksenne toimittaa Pankille henkilötietoja asiakkaana tai kun joku muu toimittaa Pankille henkilötietoja yrityksenne puolesta, yrityksenne vakuuttaa, että luovuttajalla on oikeus luovuttaa kyseisiä henkilötietoja. Yrityksenne sitoutuu myös huolehtimaan siitä, että kutakin henkilöä on informoitu Pankin tietosuojatiedotteen sijainnista.