

SÄHKÖISEN ASIOINNIN EHDOT – VERKKOPANKKI JA PUHELINPALVELU

1. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan Pankin verkkopankin ja puhelinpalvelun (jatkossa online-palvelu) käyttöön, kun asiakas tai käyttäjä omasta aloitteestaan käyttää niitä tai kun Pankki ottaa puhelimitse yhteyttä asiakkaaseen tai käyttäjään, jolla on pankkitunnukset käytössä. Nämä ehdot on otettu käyttöön 1.3.2019.

Mikäli asiakas on kuluttaja-asiakas ja käyttää maksupalvelulaisissa (290/2010) määriteltyjä maksupalveluita, sovelletaan näiden ehtojen lisäksi maksupalvelutiedotetta.

Jos erikielisten ehtojen välillä on ristiriitoja, sovelletaan ensisijassa 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 Pankki ottaa puhelimitse yhteyttä asiakkaaseen tai käyttäjään, he tunnistavat Pankin soittavasta numerosta ja Pankin tavasta toimia, joka on ilmoitettu Pankin Internet-sivulla kohdassa Soitto Danske Bankista. Pankki tunnistaa asiakkaan ja käyttäjän yhteydenottoa edeltävillä ja puhelun aikana saaduilla tiedoilla. Tietojen käyttö vastaa asiakkaan ja käyttäjän tunnistamista perinteisestä henkilöllisyyttä osoittavasta asiakirjasta.

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 tunnisteeseen on liitetty käyttöoikeuksia edustettavan asiakkaan finanssi-palveluihin. 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 saa luovuttaa toisten henkilöiden, sovellusten tai palveluiden käyttöön. Edellä mainitusta poiketen asiakas voi käyttää oman suostumuksensa mukaisesti tunnisteita maksupalvelulaisissa tarkoitettujen rekisteröityneiden maksutoimeksianto- ja tilitietopalvelun tarjoajien tuottamien palveluiden toteuttamiseksi.

Asiakas ja käyttäjä sitoutuvat säilyttämään Pankin hyväksymät tunnisteet niiden käyttöohjeiden mukaan huolellisesti ja siten, ettei sivullisen ole mahdollista saada niitä tietoonsa tai käyttää niitä. Pankkitunnusten salaista salasanaa on aina säilytettävä erillään muista tunnistautumisvälineistä, mieluiten 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, kun pankki ottaa asiakkaaseen tai käyttäjään yhteyttä. Tunnistetietoja ei koskaan saa antaa sähköpostilla tai puhelimella niitä kysyväille, ei edes Pankille.

Asiakkaan tai käyttäjän on heti ilmoitettava Pankille, jos hän tietää tai epäilee, että pankkitunnusten salainen salasana, tunnistussovelluksella varustettu puhelin tai muu mobiililaitte, 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) arkin klo 8-20,
- puhelimitse ympäri vuorokauden pankin 24 h Korttipalvelun katoamis- ja sulkuilmoituksia vastaanottavaan puhelinnumeroon 0200 2585 (pvm/mpm) tai ulkomailta soittaessa 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 online-palvelussa tehty pankkitunnusten käytön esto.

Jos pankkitunnukset ovat tarkoitettut 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, kasvojen tunnistustiedot tai muut mahdolliset biometriset tiedot ennen kyseisen palvelun käyttöön ottoa.

Mobiililaitteeseen tallennettuja biometrisia tietoja voidaan käyttää tunnistautumiseen PIN-koodin sijaan tai sen lisäksi. Palveluissa voi olla palvelukohtaisia rajoituksia biometrinen tunnistautumisen käytölle. Pankilla on oikeus ilman eri ilmoitusta muuttaa palvelukohtaisia rajoituksia tai estää biometrinen tunnistautumisen 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 antamia ohjeita ja neuvoja pankkitunnusten turvallisesta käytämisestä.

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 mahdollista.

Online-palvelussa tehdyn palvelupyynnön ehdot koostuvat finanssipalvelukohtaisista sopimusehdoista ja näistä ehdoista. Finanssipalveluun sovelletaan ensisijaisesti sitä koskevia 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 hyväksikäyttäminen tai hyödyntäminen edes osittain ilman Pankin ennalta antamaa kirjallista lupaa on ehdottomasti kielletty.

5. Asiakas- ja asiointitiedot

5.1 Tietojen ilmoittaminen

Osapuolet 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.

Osapuolet vastaavat antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

Pankki ilmoittaa yksilöinti- ja yhteystietonsa Pankin Internet-sivuilla. 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 määrittämisestä, edunvalvonnan lakkaamisesta tai kuolemasta.

5.2 Tietojen tallentaminen ja säilyttäminen

Pankilla on oikeus erikseen ilmoittamatta

- tallentaa ja arkistoida online-palvelun käytöstä syntyneet lokitiedot ja online-palvelussa tehdyt palvelupyynnöt
- nauhoittaa ja arkistoida puhelinpalvelussa asiakkaan ja käyttäjän kanssa käydyt keskustelut.

Online-palvelun käytöstä syntyneet asiointi- ja tapahtumätiedot ovat osa Pankin asiakasrekisteriä. Tunnistamista koskevia tietoja säilytetään laissa säädetty aika. Muita tietoja säilytetään Pankin riskienhallinnan kannalta riittävä aika. Säädetyn tai Pankin päättämän määräajan jälkeen tiedot tuhotaan.

Pankilla on oikeus kerätä

- tietoja asiakkaan tai käyttäjän käyttämästä tietokoneesta kuten sen käyttöjärjestelmä ja selainversiotietoja
- verkkopankki-istunnon aikana tietoja pankin palveluiden käyttämisestä.

5.3 Tietojen käyttö

Pankilla on oikeus käyttää puhelutallenteita toimeksiantojen todentamisessa, asiakaspalvelun kehittämisessä ja riskienhallinnallisissa tarkoituksissa sekä todisteina mahdollisten riitaisuuksien ratkaisemisessa.

Muiden tallenteiden ja tietokantojen osalta Pankilla on oikeus käyttää asiakas- ja asiointitietoja kulloinkin voimassa olevan tietosuojatiedotteen mukaisiin käyttötarkoituksiin. Pankki voi yhdistää asiakas- ja asiointitietoja verkkosivujen ja sovellusten selaustietoihin ja tallentaa nämä tiedot.

Turvaohjelmistoilla tai muulla tavalla kerättyjä tietoja

- asiakkaan ja käyttäjän käyttämästä tietokoneesta käytetään suojaamaan asiakasta ja käyttäjää turvallisuus- ja tietoturvahyökkäyksiltä, väärinkäytösyrityksiltä sekä tietoturvaratkaisujen että liiketoiminnan kehittämiseen, henkilökohtaisen verkkokäyttäjätymisen seurantaan ja kohdistetun markkinoinnin tarjoamiseksi sekä yhteydenottoon
- pankin palveluiden käyttämisestä käytetään tilastollisiin tarkoituksiin ja liiketoiminnan kehittämiseen, henkilökohtaisen verkkokäyttäjätymisen seurantaan ja kohdistetun markkinoinnin tarjoamiseksi sekä yhteydenottoon.

Pankki voi luovuttaa asiakastietoja kolmannelle osapuolelle vain, jos asiakas tai käyttäjä, käyttöoikeuksiansa puitteissa, on antanut siihen suostumuksen, ellei se ole suoraan lain nojalla sallittua ilman asiakkaan suostumusta tai Pankki on siihen lain tai viranomaismääräyksen nojalla velvollinen.

5.4 Tiedustelut

Asiakas tai käyttäjä voi saada online-palvelun käytöstä tallennettuja tietoja tai kuunnella yksittäisen nauhoitetun puhelinkeskustelun tekemällä sitä koskevan tiedustelun Pankille. Pankki voi antaa tiedustelun mukaiset tiedot, jos

- asiakas tai käyttäjä on luotettavasti tunnistettu
- asiakkaalla tai käyttäjällä on oikeus saada salassapitosäännösten mukaista tietoa
- tiedot koskevat yksittäistä tapahtumaa ja
- pyyntö on perusteltu.

Pankki toimittaa tiedustelun mukaiset tiedot ja kopiot asiakirjoista maksutta, jos pyyntö koskee yhtä tapahtumaa ja pyyntö tehdään vain kerran vuodessa. Muussa tapauksessa Pankki veloittaa tiedoista palveluhinnaston mukaiset maksut ja palkkiot.

6. Vastuunjako

6.1 Tiedot finanssipalvelusta

Pankki vastaa siitä, että asiakas saa palvelupyynnöjä tehdessään tarpeelliset 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

Pankin Internet-sivuilla on ilmoitettu online-palvelun käytön edellyttämät tekniset vähimmäisvaatimukset. 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, ohjelmiansa, järjestelmänsä 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 verkkosivuilla on tietoa online-asioinnin turvallisuudesta. Tietoja kulloinkin vallitsevien tietoturvaohjeiden edellyttämistä tarpeellisista laite- ja ohjelmistovaatimuksista löytyy myös Viestintäviraston 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 Viestintäviraston 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 turvallisuuden 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 palvelu-

pyyntöjä. Palvelupyynnöt on lopullinen ja peruuttamaton, kun online-palvelussa on ilmoitettu palvelupyynnöt vastaanotetuksi, ellei toisin ole sovittu.

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

6.4.2 Viestijärjestelmä

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle verkkopankin viestijärjestelmään luottamuksellista tietoa ilman asiakkaan tai käyttäjän suostumusta.

6.4.3 Verkkotapaaminen

Verkkotapaaminen on asiakkaan ja Pankin välinen neuvottelu joka tapahtuu verkkopankin 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 Pankilla on oikeus näyttää ja kertoa asiakkaalle tai käyttäjälle luottamuksellista tietoa asiakkaan tai käyttäjän suostumuksella.

Verkkotapaamisessa käyty keskustelu asiakkaan ja Pankin välillä tallennetaan.

6.4.4 Verkkopankin arkisto

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle verkkopankin arkistoon erilaisia henkilökohtaisia viestejä ja asiakirjoja sähköisessä muodossa, kun asiakas on ottanut käyttöön verkkopankin arkiston tai valtuuttanut käyttäjän vastaanottamaan asiakkaan viestejä ja asiakirjoja verkkopankin arkistoon.

Lisätietoa verkkopankin arkistosta ja lista verkkopankin arkistoon kulloinkin lähetettävistä viesteistä sekä asiakirjoista on saatavissa Pankin verkkosivuilta osoitteessa www.danskebank.fi. Pankilla on oikeus muuttaa edellä mainittua listaa tämän sopimuksen kohdassa 7.1 sovitulla tavalla.

Huolimatta verkkopankin arkiston käytöstä

- asiakas tai käyttäjä voi halutessaan tilata verkkopankin arkistoon lähetetyn viestin tai asiakirjan paperimuodossa, jolloin pankki veloittaa toimituksesta palveluhinnaston mukaisen maksun
- Pankilla on aina oikeus niin halutessaan lähettää viestit ja asiakirjat asiakkaalle ja käyttäjälle paperimuodossa postitse.

6.4.5 Viestipalvelut

Pankilla on oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle tekstiviestillä muistutus puhelinpalveluiden kautta tehdystä vahvistamattomasta palvelupyynnöstä ilman asiakkaan tai käyttäjän suostumusta.

Pankilla on lisäksi oikeus lähettää asiakkaalle tai käyttäjälle luottamuksellista tietoa tekstiviestinä tai tavallisella sähköpostilla, jos siitä on ennalta sovittu.

Mikäli asiakas on ottanut pankin viestipalvelun käyttöön syntyy pankin ja asiakkaan välille viestipalvelua koskeva sopimus. Palveluun sovelletaan näiden ehtojen viestipalveluja koskevia määräyksiä ja pankin palvelua koskevia ohjeita.

Pankki lähettää asiakkaalla sovittua tietoa asiakkaan ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon, sähköpostiosoitteeseen tai muuhun sähköiseen osoitteeseen. Pankki toimittaa tiedon asiakkaan ilmoittamaan matkapuhelinnumeroon, sähköpostiosoitteeseen tai muuhun sähköisen osoitteeseen.

Pankki 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 pankilla on oikeus lähettää tällaista tietoa.

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 Tilitietopalvelu

Mikäli asiakas on ottanut 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 tilinimeä. 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 päättymisen" kuvatulla tavalla.

Jos asiakas on irtisanonut tilitietopalvelun, kaikki kerätyt tiedot poistetaan mahdollisia lakisääteisesti säilytettäviä tietoja lukuun ottamatta.

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 tietoturvaohjeet

Pankilla on oikeus turvallisuusyistä estää tunnisten 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 tietoturvalta. 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 palvelupyynnöitä ja
- estää yksittäisen finanssipalvelun tai online-palvelun käyttöä.

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 tunnisteiden käyttö, 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, 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 asiakkuussuhde 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 sovitusajassa. Pankilla ei ole velvollisuutta toteuttaa palvelupyynnöitä, joiden tekijää ei ole luotettavasti tunnistettu.

Pankki vastaa siitä, että Pankille saapuneen palvelupyynnön asiasialtö 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 palvelupyynnön on muusta kuin Pankista johtuvasta syystä soveltumaton toteutettavaksi, Pankki ei ole velvollinen täydentämään palvelupyynnöitä ja Pankki voi keskeyttää tai jättää palvelupyynnön tekemättä.

Pankilla on oikeus jättää palvelupyynnön 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 palvelupyynnön edellä mainittujen syiden vuoksi keskeytyy tai jää toteutumatta.

6.8 Virhe ja vahinko

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. Finanssipalvelua koskeva huomautus on tehtävä suoraan tuoteyhtiölle.

6.8.2 Verkkopankin käytettävyyttä

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

Verkkopankin käyttö edellyttää, että asiakkaan tai käyttäjän tietokone täyttää kohdan 6.2 mukaiset esimerkiksi selaimen tai Java-ohjelmistoon liittyvät 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 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 tunnisteiden, yksittäisen päätelaitteen tai yksittäisen finanssipalvelun käyttö, jos siihen sovellettavan lain tai viranomaismääräyksen tulkinta on muuttunut
- yksittäiseltä asiakkaalta tai käyttäjältä tunnisteiden 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 näemyksen mukaan ennakoimattomia oikeudellisia riskejä tai vahingonkorvausvaatimuksia.

Pankki estää tunnisteiden 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 Väillinen 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 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.

6.8.5 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 Maksupalvelulailia (290/2010) säädelyjä 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. Kohdema, 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 finanssi-palveluiden 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 ma-pe 9-16.
- Finanssivalvontaan, PL 103, 00101 Helsinki, puh. 010 83 151.
- Kilpailu- ja kuluttajavirastoon ja kuluttaja-asiamieheen, Haapaniemenkatu 4 A, 7 krs, PL 5, 00531 Helsinki, puh. 029 505 3000.
- Euroopan komission riidanratkaisuportaali osoitteessa ec.europa.eu/odr. Jos teet reklamaation riidanratkaisuportaalin kautta, sinun pitää antaa Danske Bankin sähköpostiosoite, joka on danskebank@danskebank.fi.
- Viestintävirastoon, Itämerenkatu 3 A, PL 313, 00181 Helsinki, puh. (09) 69 661.

11. Tietosuojatiedote

Tallennamme ja käsittelemme henkilötietojasi tarjotaksemme sinulle palveluita ja ratkaisuja sekä noudattaaksemme finanssialan yrityksiä koskevia lainsäädännön vaatimuksia. Voit lukea tietosuojatiedotteestamme www.danskebank.fi/tietosuoja mitä tietoja sinusta tallennamme, kuinka käsittelemme tietojasi ja mitkä ovat henkilötietoihin liittyvät oikeutesi. Tietosuojatiedote on saatavissa myös kirjallisena. Löydät tietosuojatiedotteesta myös yhteystietomme, mikäli sinulla on kysyttävää.

Tekijänoikeus Danske Bank A/S:llä. Kaikki oikeudet pidätetään.

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.

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

Kolmas osapuoli = Pankin kanssa samaan konserniin kuulumaton yritys tai yhteisö, kuten verkkokauppias ja viranomainen.

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. Käyttäjät 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 pankki-, rahasto-, sijoituspalvelu- ja vakuutuslainsäädännön alaiset tiedot.

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

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

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

Online-palvelu = verkkopankki ja puhelinpalvelu yhdessä.

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 lain (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 tunnisteiden käyttöä.

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

Verkkopankin arkisto = asiakkaan verkkopankissa oleva sähköinen arkisto asiakasdokumenttien säilyttämistä varten.

Verkkotapaaminen = asiakkaan ja Pankin välinen tapaaminen asiakkaan verkkopankin sähköisessä neuvottelutilassa.