

ENNAKKOTIETOA MAKSUPALVELUISTA SEKÄ VERKOSSA TAI PUHELIMESSA TEHTÄVÄSTÄ SOPIMUKSESTA

Tähän tiedotteeseen on koottu Tapiola Pankin maksupalveluja koskevia tietoja sekä kuluttajansuojalain etämyyntiä koskevan 6 a luvun edellyttämät yleiset ennakotiedot, jotka kuluttajalle on annettava ennen etäsopimuksen tekemistä. Tuotekohtaiset ennakotiedot ilmoitetaan kunkin tuotteen yleisissä ehdoissa.

Etämyynnillä tarkoitetaan sopimuksen tekemistä etäviestintä, kuten tietoverkkoa, puhelinta tai postia käyttäen siten, että asiakas ei henkilökohtaisesti tapaa pankin edustajaa. Etämyynnistä ei ole kyse silloin, kun sovitaan aikaisemmin tehdyn sopimuksen ehtojen muuttamisesta.

1. Tiedot palvelun tarjoajasta

Tapiola Pankki Oy, Y-tunnus: 1795059-8, osoite: Länsituulentie 1 A, 02010 TAPIOLA, puh. 01019 5102.

Korttien osalta lisäksi: Ab Compass Card Oy Ltd, Y-tunnus: 2082853-4, osoite: Pb 3, 22101 MARIEHAMN, puh. 020 429 033.

Visa-korttien osalta lisäksi: Luottokunta, Y-tunnus: 0201646-0, osoite: Teollisuuskatu 21, 00510 HELSINKI, puh. (09) 69 641

Tapiola Pankki (jäljempänä Pankki), Compass Card ja Luottokunta on rekisteröity Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin. Pankilla on luottolaitostoinnasta annetun lain mukainen luottolaitostoimilupa. Pankin ja Luottokunnan toimintaa valvoa Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 HELSINKI, puh. 010 831 51, faksi 010 831 5328, www.finanssivalvonta.fi.

Henkilökohtaista pankkipalvelua tarjotaan Tapiola-ryhmän vakuutuslaitosten osastoissa, joiden yhteys-tiedot ja aukioloajat löytyvät osoitteesta www.tapiola.fi.

2. Asiakaspalvelu ja asiointikielet

Asiakas voi ottaa puhelimitse yhteyttä suomen tai ruotsin kielellä pankin asiakaspalveluun, puh. 01019 5102. Lisäksi asiakas voi ottaa yhteyttä pankkiin sähköisesti, kirjallisesti tai käymällä Tapiolan toimistossa. Asiointi puhelimitse ja sähköisesti edellyttää, että pankki voi varmistua luotettavasti asiakkaan henkilöllisyydestä.

Palveluja tarjotaan ja tiedot palveluista ja tuote- ja palvelukuvaukset annetaan suomen kielellä toimistoissa ja pankin verkkosivuilla (www.tapiola.fi). Joissakin toimistoissa palvelua saa myös ruotsin kielellä. Pankin verkkopalvelu on asiakkaan valinnan mukaan joko suomen- tai ruotsinkielinen. Sopimusehdot ovat saatavilla suomen ja ruotsin kielillä. Pankilla ei ole velvollisuutta palvella asiakkaitaan muilla kielillä.

Asiakas hankkii tarvittaessa itse tarvitsemansa tulkkauspalvelut ja vastaa tulkkauspalvelun aiheuttamista kustannuksista.

3. Maksupalvelut

Maksutilejä ovat tyyppillisesti päivittäisten raha-asioiden hoitamiseen tarkoitettut luotolliset ja luotottomat käyttelytilit ja luottokorttitilit. Maksutilejä eivät ole tilit, joihin liittyy tilitehtojen, sopimuksen tai lain mukaan käyttö-, kuten nosto- tai talletusrajoituksia. Tällaisia tilejä ovat esimerkiksi määräaikaistalletukset ja asunosaastöpalkkiotilit.

Tapiola Pankin tarjoamia maksupalveluita ovat maksutiliin liittyvät tilisiirrot, suoraveloitukset, toistuvat maksut ja korttimaksut sekä käteisnostot maksutililtä automaattilla. Tapiola Pankki ei tarjoa muita käteispalveluita, se ei esimerkiksi ota vastaan käteistä rahaa, lukuun ottamatta yrityksille erikseen sovittavalla tavalla tarjottavaa käteisen rahan kuljetuspalvelua.

Tapiola Pankki ei myöskään ota vastaan maksukuoreissa lähetettäviä maksutoimeksiantoja, eikä valuuttamääräisiä eräpäivämaksuja, maksusoitoituksia tai ulkomaanmaksuna käytettävän shekin asettamista koskevia palveluita.

Euromaksualueen euromääräisten maksujen välitykseen sovelletaan Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja. Muiden kuin euromaksualueen euromääräisten maksujen välitykseen sovelletaan Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja. Ehdot ovat saatavissa pankin verkkosivuilta www.tapiola.fi.

Lisäksi maksupalveluihin sovelletaan tiliehtoja ja mahdollisia palvelukohtaisia ehtoja, kuten kortti-, suoraveloitus- ja verkkopalveluehtoja, jotka ovat saatavissa pankin verkkosivuilta www.tapiola.fi.

3.1 Korttien ja verkkopalvelutunnusten katoamisilmoitus

Jos maksukortti tai verkkopalvelutunnukset katoavat, joutuvat oikeudettomasti toisen haltuun tai niitä käytetään oikeudettomasti, asiasta on tehtävä välittömästi ilmoitus pankille tai pankin ilmoittamalle taholle.

- Maksukorttia koskevan ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti Tapiolan toimistoissa niiden aukioloaikana ja puhelimitse ympäri vuorokauden puh. +358 20 333.
- Verkkopalvelutunnuksia koskevan ilmoituksen voi tehdä henkilökohtaisesti Tapiolan toimistoissa niiden aukioloaikoina tai soittamalla numeroon (09) 453 3000 ma-pe klo 8-20. Muina aikoina ilmoitus tehdään puhelimitse numeroon (09) 6964 6800.

3.2 Maksutoimeksiannon vastaanottaminen

Pankkipäivän aikana vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä määräytyy toimeksiannon antamistavan mukaan seuraavasti:

Verkkopankki ja Mobiilipankki

- Euromaksualueen euromääräisen maksun osalta pankkipäivinä viimeistään klo 22.30 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.
- Valuuttamaksutoimeksiannon osalta pankkipäivinä viimeistään klo 14.30 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.
- Kiirastorstaina, uudenvuodenaattona (ja muina erikseen ilmoitettavina poikkeuksellisin aukioloaikoina) viimeistään kello 12 vastaanotetun toimeksiannon osalta vastaanottopäivä on sama päivä.
- Tapiola Pankin sisäisen tilisiirron osalta viimeistään klo 23:59 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama pankki päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.

Toimisto ja puhelinalvelu (aukioloaikojen puitteissa)

- Euromaksualueen euromääräisen maksun osalta pankkipäivinä viimeistään klo 19.50 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.
- Tapiola Pankin sisäisen tilisiirron osalta pankkipäivinä viimeistään klo 19:50 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama pankki päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.
- Pikasiirtojen osalta pankkipäivinä viimeistään klo 16.20 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä. Kiirastorstaina, uudenvuodenaattona (ja muina erikseen ilmoitettavina poikkeuksellisin aukioloaikoina) viimeistään kello 13.20 vastaanotetun toimeksiannon osalta vastaanottopäivä on sama päivä

Reaaliaikainen verkkomaksu (maksunappi)

- Pankkipäivinä viimeistään klo 22.30 vastaanotetun toimeksiannon osalta sama päivä ja tämän jälkeen vastaanotetun toimeksiannon osalta seuraava pankkipäivä.

3.3 Kortin ja verkkopalvelutunnusten toimittamisaika

Asiakas saa kortin käyttöönsä noin 14 pankkipäivän kuluessa siitä, kun hän on hyväksynyt korttisopimuksen riippuen siitä, milloin asiakas noutaa kortin postista.

Hakiessaan verkkopalvelutunnukset Tapiolan toimistolta asiakas saa ne heti käyttöönsä. Kun tunnukset toimitetaan postitse, asiakas saa ne käyttöönsä noin 14 pankkipäivän kuluessa hakemuksen lähettämisestä riippuen siitä, milloin asiakas noutaa käyttäjätunnuksen sisältävän kirjeen postista.

4. Kuluttajan peruuttamisoikeus etämyynnissä

Kuluttajalla on oikeus peruuttaa etänä tehty sopimus. Peruuttamisoikeutta ei kuitenkaan ole, kun asiointi esimerkiksi verkko- tai puhelinalvelussa liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen tai jos sopimus täytetään kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisajan päättymistä. Esimerkiksi tilisopimuksen nojalla tapahtuvassa tilinkäytössä on kyse olemassa olevaan sopimukseen liittyvästä asiointista. Tuotekohtaisissa yleisissä ehdoissa kerrotaan, liittyykö kyseiseen tuotteeseen peruuttamisoikeutta.

Peruuttaminen on tehtävä 14 päivän kuluessa siitä, kun etäsopimus on tehty tai kuluttaja on saanut ennakotiedot ja sopimusehdot. Jos kuluttaja haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, hänen tulee ilmoittaa siitä Pankille

verkkopalvelutunnuksia käyttäen joko numeroon 01019 5102 tai verkkopankin viestiosion kautta. Ilmoituksessa on yksilöitävä peruutettava sopimus. Visa-luottosopimuksen osalta kuluttajan tulee ilmoittaa peruuttamisesta kirjallisesti Luottokunnalle. Luottokunta perii luoton todellisen vuosikoron siltä ajalta, jonka luotto on ollut velallisen käytettävissä. Pankki ilmoittaa kunkin tuotteen yleisissä ehtoissa niiden korvausten perusteet, jotka kuluttaja on velvollinen maksamaan hänen käyttäessään peruuttamisoikeuttaan. Kuluttajan on palautettava sopimuksen perusteella saamansa suoritukset täysimääräisesti ja maksettava Visa-kortilla mahdollisesti tekemänsä ostot viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksen tekemisestä uhalla, että peruuttaminen raukeaa.

Etäsopimiseen ja –sopimukseen sovelletaan Suomen lakia. Ennakkotiedot annetaan Suomen lainsäädännön mukaisina.

5. Asiakasneuvonta ja oikeussuojakeinot

5.1 Pankki

Palveluun ja sopimukseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee ottaa ensisijaisesti yhteyttä Pankin asiakasneuvontaan joko puhelimitse, puh. 01019 5102, tai verkkopankin viestiosion kautta. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa pankille palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksestaan.

5.2 Vakuutus- ja rahoitusneuvonta (Fine)

Jos palveluun tai sopimukseen liittyvässä erimielisyydessä ei pankin ja asiakkaan välisissä neuvotteluissa löydy ratkaisua, asiakas voi ottaa yhteyttä Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (Fine, www.fine.fi). Vakuutus- ja rahoitusneuvonta voi auttaa erimielisyyden selvittämisessä, mutta se ei voi antaa oikeudellisesti sitovaa ratkaisua asiassa. Toimistoon voi ottaa yhteyttä puhelimitse, puh. (09) 6850 120. Toimiston osoite on Porkkalankatu 1, 00180 HELSINKI. Lisätietoja Vakuutus- ja rahoitusneuvonnasta saa osoitteesta www.fine.fi.

5.3 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta (www.kuluttajariita.fi) voi antaa ratkaisusuosituksen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisestä erimielisyydestä. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia ainoastaan kirjallisiin valituksiin. Kuluttajariitalautakuntaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse maksullisiin numeroihin 0100 86330 (vaihe) tai 010 366 5200 (vaihe), faksilla nro 010 366 5249 tai sähköpostitse kril@oikeus.fi. Kuluttajariitalautakunnan osoite on Hämeentie 3, PL 103, 00531 HELSINKI. Lautakunta käsittelee vain vireille tuotuja kirjallisia valituksia. Yleisneuvontaa ja yleisohjeita yksittäisessä asiassa antavat kuluttajaneuvojat.

5.4 Finanssivalvonta

Asiakas voi ilmoittaa pankin menettelystä Finanssivalvonnalle. Finanssivalvonnan yhteystiedot ovat tämän tiedotteen alussa.

6. Asiakkaan laitteilta edellytettävät tekniset ominaisuudet verkkopalvelun käyttämiseksi

6.1 Selainsuosituksiset

Verkkopalvelun turvallisuuden ja toiminnallisuuden takaamiseksi kannattaa aina käyttää mahdollisimman uutta selaimen versiota. Paras toimivuus saadaan Microsoft Internet Explorer tai Mozilla Firefox –selaimilla. Muita selaimia käytettäessä saattaa esiintyä ulkoasuun tai toiminnallisuuteen liittyviä eroja. Tapiolan Internet-sivuilla www.tapiola.fi voi testata, soveltuuko käytössä oleva selain palveluiden käyttämiseen.

6.2 Näytön resoluutio

Verkkopalvelun sivut ovat toimivimmat näytön resoluutiolla 1024*768.

6.3 Evästeet eli cookieit

Joissakin palveluissa käytetään evästeitä istunnon hallintaan. Evästeet auttavat palvelujen toiminnassa. Eväste on pieni tekstitiedosto, jonka sivuston Web-palvelin lisää kiintolevyille.

Selainohjelman on hyväksyttävä evästeet, jotta Tapiolan verkkopalvelu toimisi.

6.4 JavaScript

JavaScript on ohjelmointikieli, jota käytetään aputoimintojen kuten virheilmoitusten ja kirjoituskenttien hallintaan ja syötettyjen tietojen tarkastamiseen. Verkkopalvelun käyttäminen ilman Javascript-ohjelmointeja on mahdollista, mutta hankalaa, joten selaimen tulisi tukea JavaScriptin käyttöä.

Postiosoite	Käyntiosoite	Puhelin	Faksi	Kotipaikka	Y-tunnus
Tapiola Pankki Oy PL 5 02010 TAPIOLA	Länsituulentie 1 A ESPOO	01019 5102	(09) 453 7001	Espoo	1795059-8