

LÄHTEVIEN JA SAAPUVIEN VALUUTTAMAKSUJEN YLEISET EHDOT

1. Ehtojen soveltamisala

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan, jollei toisin ole sovittu,

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

Näitä yleisiä ehtoja ei sovelleta ulkomaan shekkien lunastukseen.

Ulkomaisten shekkien lunastukseen sovelletaan erillisiä Ulkomaanshekin yleisiä lunastusehtoja.

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan myös muiden maksutoimeksiantojen, kuten korttimaksujen, toteuttamiseen siltä osin kuin kyseisissä ehdoissa on tästä sovittu.

Maksutoimeksiantojen toteuttamiseen sovelletaan lisäksi tilisopimusta ja mahdollista muuta palvelusopimusta.

2. Käsitteiden määrittely

Aloituspäivä on pankkipäivä, jolloin maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen.

BIC-koodi (Business Identifier Code, ISO 9362) on pankin yksilöivä kansainvälinen tunnus. BIC-koodi tunnetaan myös SWIFT-koodina.

ETA-maksu on Euroopan talousalueella sijaitsevien maksupalveluntarjoajien välillä suoritettava tilisiirto, joka suoritetaan muun ETA-valtion valuutassa kuin euroissa.

ETA-valtioilla tarkoitetaan EU:n jäsenvaltioita sekä muita Euroopan talousalueeseen liittyneitä valtioita.

Euromaksualue (SEPA, Single Euro Payments Area) on eurooppalaisten pankkien, Euroopan keskuspankin ja Euroopan komission yhdessä luoma yhtenäinen maksualue.

IBAN (International Bank Account Number, ISO 13616) on tilinumeron kansainvälinen esittämismuoto.

Kuluttaja on maksupalvelun käyttäjänä oleva luonnollinen henkilö, joka tekee maksutapahtumaa koskevan sopimuksen pääasiassa muuta tarkoitusta kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten.

Maksaja on maksutoimeksiannon antaja.

Maksajan palveluntarjoaja on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa maksutoimeksiannon ja välittää sen välittäjäpankille tai maksunsaajan palveluntarjoajalle.

Maksujärjestelmä on varojensiirtojärjestelmä, jossa on vakioidut järjestelyt ja yhteiset säännöt maksutapahtumien käsittelylle, selvitykselle ja/tai katteensiirrolle.

Maksumääräys on maksajan toimeksiantoon perustuva maksajan pankin välittäjäpankille tai saajan pankille antama peruuttamaton määräys suorittaa tilisiirto.

Maksun eräpäivä on maksajan pankilleen ilmoittama maksutoimeksiannon toteuttamisen aloituspäivä.

Maksunsaaja on se maksupalvelun käyttäjä, jonka käytettävissä olevalle tilille rahamäärä siirretään.

Maksunsaajan palveluntarjoaja on pankki tai maksulaitos, joka vastaanottaa varat maksunsaajan lukuun ja siirtää ne maksunsaajan tilille tai pitää ne maksunsaajan saatavilla.

Maksupalvelun käyttäjä on se, joka pankin kanssa tekemänsä sopimuksen perusteella voi käyttää maksupalvelua tai -palveluita maksajana tai maksunsaajana taikka molempien ominaisuudessa.

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

Maksutoimeksianto on maksupalvelun käyttäjän pankilleen antama määräys toteuttaa maksutapahtuma tilisiirtona, maksukortilla tai muulla maksuvälineellä. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää palveluntarjoajan toimenpiteet toimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

Muu maksu on maksutoimeksianto, jonka toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan

palveluntarjoaja tai joka on muun valuutan kuin euron tai ETA-valtion valuutan määräinen.

Pankkipäivä on päivä, jolloin pankki on avoinna siten, että se voi osaltaan toteuttaa maksutapahtuman. Jollei pankki ole erikseen ilmoittanut, pankkipäiviä Suomessa ovat viikonpäivät maanantaista perjantaihin, pois lukien suomalaiset pyhäpäivät, itsenäisyyspäivä, joulua- ja juhannusaatto ja päivät joita muutoin ei ole pidettävä pankkipäivinä.

Pankkiyhteys on maksupalvelun käyttäjän pankin yksilöivä BIC-koodi tai muu yksilöivä pankkitunniste.

Pikamääräys on maksumääräys, jolla on maksajan pankissa ensisijainen käsittely muihin näiden ehtojen mukaisiin maksuihin verrattuna. Maksajan pankki ei kuitenkaan vastaa siitä, että pikamääräys välittyy saajan pankille näissä ehdoissa mainittua nopeammassa ajassa.

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

Ulkomainen arvopäivä on Muissa maksuissa päivä, jolloin maksun varat siirtyvät välittäjäpankille tai saajan pankille. Ulkomainen arvopäivä ei ole se päivä, jolloin maksun varat ovat maksunsaajan käytettävissä eikä koron viiteajankohta. Ulkomaista arvopäivää koskeva käytäntö vaihtelee eri maissa.

Välittäjäpankki on pankki tai muu laitos, joka maksajan palveluntarjoajan ja maksunsaajan palveluntarjoajan lisäksi osallistuu varojen siirtoon maksajan palveluntarjoajan tai maksunsaajan palveluntarjoajan toimeksiannosta.

3. Maksutoimeksiannon tietojen antaminen

Maksaja tekee maksutoimeksiannon antamalla pankille maksun suorittamista varten tarvittavat tiedot. Maksaja antaa suostumuksensa maksutoimeksiannon toteuttamiseen allekirjoittamalla toimeksiantolomakkeen tai vahvistamalla toimeksiannon pankin antamalla henkilö- tai yrityskohtaisella tunnuksella tai muulla pankin kanssa sopimalla tavalla.

Maksajan on annettava vähintään seuraavat tiedot:

- maksajan tiedot
 - maksajan nimi
 - jokin seuraavista tiedoista: maksajan osoite, syntymäaika ja -paikka, pankin antama asiakasnumero, henkilötunnus taikka yrityksen tai muun yhteisön rekisteröintitunnus (tililtä maksussa pankki voi täydentää maksun tiedot tältä osin omasta järjestelmästä, jolloin maksajan ei tarvitse erikseen antaa ko. tietoja)
 - veloitettavan tilin numero
- maksunsaajan tiedot
 - nimi ja osoite
 - pankkiyhteys (esimerkiksi BIC-koodi)
 - tilinumero (esimerkiksi IBAN-muodossa)
- maksun valuuttalaji
- maksun määrä ja pankkiyhteysohjelmaa käytettäessä eräpäivä
- maksutapa (esim. tilisiirto/maksumääräys/pikamääräys)
- tieto siitä, kuka vastaa maksun kuluista
- muut pankin ilmoittamat maksun välittämiseksi tarvittavat tiedot

Maksajan pankki voi lisäksi tarjota maksajalle mahdollisuuden antaa maksua koskevan yksilöintitiedon (viitenumero tai viesti) maksunsaajalle.

Maksajan on vaadittaessa todistettava henkilöllisyytensä ja annettava selvitys varojen alkuperästä sekä käyttötarkoituksesta. Pankilla on oikeus tarkistaa maksajaa koskevat tiedot.

Pankki voi verrata maksutietoja EU:n finanssipakotteista antamiin asetuksiin taikka koti- ja ulkomaisten viranomaisten tai muiden vastaavien tahojen julkaisemiin tiedotteisiin ja määräyksiin, sekä tarvittaessa vaatia maksupalvelun käyttäjältä maksua koskevia lisätietoja. Maksua käsittelevät pankit ja maksujärjestelmät voivat olla sijaintivaltionsa lainsäädännön tai tekemiensä sopimusten nojalla velvollisia antamaan maksajaa koskevia tietoja eri maiden viranomaisille.

Maksaja vastaa toimeksiannossa olevien tietojen oikeellisuudesta. Maksajan pankki ei ole velvollinen korjaamaan tai täydentämään toimeksiantoa, ellei toisin ole sovittu. Jos se kuitenkin toimeksiantoa vastaanottaessaan havaitsee siinä virheen, se pyrkii mahdollisuuksien mukaan ilmoittamaan siitä maksajalle.

ETA-maksu välitetään maksunsaajalle yksinomaan tilinumeron ja pankkiyhteyden perusteella, vaikka maksaja olisi antanut sen lisäksi muitakin tietoja maksutapahtuman toteuttamiseksi.

Pankilla on oikeus välittää maksu tilinumeron kansallisen osan perusteella. Maksunsaaja voi ohjata varat haluamalleen tilille sopimalla siitä erikseen pankkinsa kanssa.

Jos maksaja ei ole ilmoittanut maksun toimitustapaa, maksajan pankilla on oikeus valita maksun toimitustapa tai toimia 6 kohdassa mainitulla tavalla.

4. Maksutoimeksiannon vastaanottaminen ja toteutuksen aloittaminen

Maksutoimeksianto katsotaan annetuksi, kun maksajan pankki on vastaanottanut sen pankin hyväksymällä tavalla. Muuna kuin pankkipäivänä vastaanotetun maksutoimeksiannon aloituspäivä on seuraava pankkipäivä. Edellytyksenä Muissa maksuissa on lisäksi, että aloituspäivä on kaikissa maksun välittämiseen osallistuvien pankkien sijaintivaltioissa pankkipäivä. Maksaja ei voi määrätä maksutoimeksiannon aloituspäivää tulevaisuudessa esiintyvälle eräpäivälle, ellei maksaja anna toimeksiantoa pankkiyhteysohjelmalla.

Jos maksutoimeksiannon toteuttaminen edellyttää valuuttakauppaa, toimeksianto katsotaan kuitenkin vastaanotetuksi vasta, kun tarvittavat valuuttakaupat on tehty. Maksaja on velvollinen korvaamaan pankille valuuttakaupasta tai sen peruuttamisesta johtuvat kustannukset, jos maksaja peruuttaa toimeksiannon sen jälkeen, kun pankki on aloittanut valuuttakaupan tekemisen.

Pankki ei ole kuitenkaan velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiantoa, jos pankki ei noteeraa maksun valuutalle sellaista kurssia, jota pankki käyttää maksujenvälityksessä. Pankki voi jättää maksun välittämättä myös maksun valuuttaan liittyvästä muusta perustellusta syystä.

Maksun aloituspäivän määrättyminen ilmoitetaan Tapiola Pankin verkkosivuilla ja kuluttaja-asiakkaille annettavassa ennakotietoliitteessä.

Maksaja, joka käyttää pankkiyhteysohjelmia, ja maksajan pankki voivat erikseen sopia, että maksutoimeksiannon toteuttaminen aloitetaan tietynä, maksajan ilmoittamana edellä mainittuja päiviä myöhempänä eräpäivänä. Jos maksupalvelun käyttäjän ilmoittama eräpäivä ei ole pankkipäivä, aloituspäivä on seuraava pankkipäivä. Jos maksupalvelun käyttäjä on ilmoittanut maksutoimeksiannossa eräpäivän, joka on aikaisempi kuin aloituspäivä, käyttäjän pankki toteuttaa maksutoimeksiannon eräpäivää huomioimatta, jos maksupalvelun käyttäjä ja pankki eivät ole toisin sopineet.

Maksua välittäessään maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei ole velvollinen huomioimaan maksun tarkoitusta, eikä siitä aiheutuvia aika- tai muita erityisvaatimuksia, jollei lainsäädännöstä muuta johdu.

5. Maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavat varat

Maksaja vastaa siitä, että maksajan pankki on saanut maksutoimeksiantoa vastaavat varat palvelumaksuineen maksun välittämiseksi.

Maksaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että veloitettavalla tilillä on veloitushetkellä maksuun tarvittavat varat palvelumaksuineen ja tarvittavista valuuttakaupoista aiheutuvine kustannuksineen. Jos maksun eräpäivä on myöhempi kuin toimeksiannon antopäivä, varojen on oltava tilillä eräpäivän alkaessa, jollei toisin ole sovittu.

6. Maksutoimeksiannon toteuttamatta jättäminen

Maksajan pankki ei ole velvollinen aloittamaan toimeksiannon toteuttamista eikä välittämään maksua, jos toimeksianto ei täytä edellä kohdissa 3 ja 5 mainittuja edellytyksiä.

Jos veloitettavalla tilillä ei ole riittävästi varoja maksun välittämiseen, tilin käyttö on muusta syystä estynyt tai toimeksiannon toteuttamatta jättämiselle on muu perusteltu syy, maksajan ja maksunsaajan pankki eivät ole velvollisia välittämään maksua tai sen osaa.

Maksupalvelun käyttäjän pankki ilmoittaa käyttäjälle maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämisestä verkkopalvelussa, jollei ilmoittamista ole laissa kielletty. Jos asiakkaalla ei ole käytössään verkkopalvelua, pankki ilmoittaa maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämisestä kirjallisesti. Jos asiakkaalla on käytössä pankkiyhteysohjelma, kieltäytymisestä ilmoitetaan käyttäjälle maksuaineiston palautteella tai kirjallisesti.

Maksunsaajan pankilla on oikeus palauttaa maksu maksajan pankille, mikäli maksunsaajan tilisopimus on päättynyt tai tilin käyttö on muusta syystä estynyt.

7. Maksutoimeksiannon peruuttaminen

Maksajalla ei ole oikeutta peruuttaa pankille antamaansa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun pankki on vastaanottanut sen.

Eräsiirtopalvelua käyttävä asiakas voi kuitenkin peruuttaa maksutoimeksiannon ilmoittamalla siitä puhelimitse pankille viimeistään eräpäivää edeltävänä pankkipäivänä sekä vahvistamalla peruutuksen kirjallisesti pankin tai palvelun aukioloaikana pankin ilmoittamaan ajankohtaan mennessä. Maksajalla ei kuitenkaan ole oikeutta peruuttaa tai muuttaa pankille antamaansa maksutoimeksiantoa sen jälkeen, kun pankki on aloittanut toimeksiannon toteuttamisen, veloittanut maksajan tililtä tai antanut maksun suorittamisesta kuitin.

8. Maksutoimeksiannon toteuttamisen aikataulu

Maksajan pankki veloittaa maksun maksajan tililtä maksun aloituspäivänä. Jos maksutoimeksianto on annettu pankkiyhteysohjelmalla, pankki veloittaa

maksun maksajan tililtä toimeksiannossa ilmoitettuna eräpäivänä. Jos eräpäivä ei ole pankkipäivä, maksu veloitetaan eräpäivää seuraavana pankkipäivänä.

Mikäli asiakkaan pankkiyhteysohjelmalla antamaa maksua ei ole voitu varojen puuttumisen tai toimeksiannon virheellisuuden vuoksi veloittaa aloituspäivänä tai toimeksiannossa ilmoitettuna eräpäivänä, maksajan pankki voi veloittaa maksun maksajan tililtä alkuperäisen aloituspäivän tai eräpäivän jälkeisenä pankkipäivänä. Tällöin toimeksiannon aloituspäivä on käyttäjän ilmoittaman eräpäivän sijasta pankkipäivä, jolloin tilillä on riittävät varat maksun veloittamiseksi. Maksaja vastaa viivästyksistä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista.

Pankilla on oikeus keskeyttää toimeksiannon toteuttaminen tarvittavien lisäohjeiden tai lisätietojen saamiseksi.

8.1 ETA-maksut

Lähtevät maksut

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat samassa pankissa tai pankkiryhmissä, varat maksetaan maksajan maksutoimeksiannossa ilmoittamalle maksunsaajan tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä.

Kun maksajan ja maksunsaajan tilit ovat eri pankeissa tai eri pankkiryhmissä, varat maksetaan maksunsaajan pankin tilille viimeistään aloituspäivää seuraavana pankkipäivänä.

Jos toimeksianto on annettu paperilla, yllämainitut toteuttamisajat voivat pidentyä enintään yhdellä pankkipäivällä.

Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki maksaa varat maksajan toimeksiannossa ilmoittamalle tilille välittömästi sen jälkeen, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille, maksunsaajan pankki on saanut edellä 3 kohdassa tarkoitettua rahamäärän maksamiseksi maksunsaajan tilille ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

8.2 Muut maksut

Lähtevät maksut

Jos maksutoimeksiantoa ei ole annettu pankkiyhteysohjelmalla, maksajan pankki aloittaa maksutoimeksiannon toteuttamisen viimeistään seuraavana pankkipäivänä sen jälkeen, kun pankki on vastaanottanut toimeksiannon.

Mikäli maksunsaajan pankki sijaitsee muualla kuin ETA-valtiossa, maksunsaajan pankki siirtää varat maksunsaajalle maksunsaajan pankin sijaintivaltion lainsäädännön sekä maksunsaajan pankin ja maksunsaajan välisen sopimuksen mukaisesti.

Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki hyvittää euro- ja ETA-valuutan määräiset maksut maksunsaajan tilille välittömästi, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille ja maksunsaajan pankki on saanut tarvittavat tiedot rahamäärän maksamiseksi ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

Maksunsaajan pankki hyvittää muut kuin euro- ja ETA-valuutan määräiset maksut maksunsaajan tilille viimeistään seuraavana pankkipäivänä, kun varat on maksettu maksunsaajan pankin tilille ja maksunsaajan pankki on saanut tarvittavat tiedot rahamäärän maksamiseksi ja tarvittavat valuuttakaupat on tehty.

9. Maksunsaajan pankille ja maksunsaajalle annettavat tiedot

Maksajan pankilla on oikeus välittää maksunsaajan pankille näiden ehtojen 3 kohdassa luetellut tiedot. Maksun mukana välitetään myös muut maksujenvälitykseen tarvittavat tiedot. Tilisiirroissa maksajan nimitietona välitetään tilinomistajan nimi.

Jos maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuu ETA-alueen ulkopuolella sijaitseva pankki, Suomessa sijaitseva maksunsaajan pankki on velvollinen antamaan maksunsaajalle vain maksutapahtumalla välitetyt tiedot.

Maksunsaajan pankki antaa maksunsaajalle maksutapahtumaa koskevat tiedot erikseen sovitulla tavalla. Pankki ei ole velvollinen ilmoittamaan maksunsaajalle maksajan tunnistamiseksi annettua henkilöasiakkaan yksilöintitietoa, kuten henkilötunnusta.

10. Palvelutarjoajan vastuu maksutoimeksiannon toteuttamisesta ja vastuun rajoitukset

Pankki ei ole velvollinen toteuttamaan maksutoimeksiantoa, jos pankki ei noteeraa maksutoimeksiannon valuutalle sellaista kurssia, jota pankki käyttää maksujenvälityksessä.

10.1 ETA-maksut

Maksajan pankin vastuu maksun toteuttamisesta päättyy, kun maksua koskevat tiedot on toimitettu maksunsaajan pankille ja maksua koskevat varat siirretty maksunsaajan pankin tilille. Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle maksutapahtumasta perityt kulut ja koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan tai joka häneltä jää saamatta pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksaja on muu kuin kuluttaja, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta tai oikeudettomasta maksutapahtumasta ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan. Mikäli maksupalvelun käyttäjän on kuluttaja, hänen on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus 13 kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen. Määräaika ei ala kulua, mikäli käyttäjän pankki ei ole antanut käyttäjälle tietoja maksutapahtumasta sovitulla tavalla. Mikäli maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, edellä mainittua tai muuta virhettä koskeva ilmoitus on tehtävä kolmen (3) kuukauden kuluessa.

Jos maksutapahtuma on jäänyt kokonaan toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti tai oikeudettomasti pankista johtuvasta syystä, maksajan pankin on palautettava maksajalle maksajan tililtä veloitettu maksun rahamäärä ilman aiheetonta viivytystä.

Jos maksutapahtuman varoja ei ole maksettu maksunsaajan pankin tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksajan pankki on velvollinen korvaamaan maksajalle ensisijaisesti koron ja kulut, jotka maksaja on joutunut suorittamaan viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja ja maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti pankista johtuvasta syystä, pankki korvaa koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan viivästyksen vuoksi. Pankki ei tällöin palauta maksupalvelun käyttäjälle maksutapahtumasta perimiään kuluja.

Maksajan pankilla ei ole palautusvelvollisuutta, jos se voi osoittaa, että maksunsaajan pankki on vastaanottanut maksutapahtuman rahamäärän näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa määräajassa. Tällöin maksunsaajan pankin on välittömästi maksettava maksutapahtuman rahamäärä maksunsaajan maksutilille tai asetettava rahamäärä hänen käytettäväkseen.

Jos maksunsaajan pankki ei ole maksanut varoja maksunsaajan tilille näiden ehtojen 8.1 kohdan mukaisessa ajassa, maksunsaajan pankin on lisäksi korvattava maksunsaajalta maksutapahtumasta perityt kulut ja korko, jonka maksunsaaja on joutunut suorittamaan tai menettänyt maksunsaajan pankin viivästyksen tai virheen vuoksi. Jos maksunsaaja on muu kuin kuluttaja, maksunsaajan pankki on velvollinen korvaamaan maksunsaajan suorittamasta korosta enintään korkolain 4 § 1 momentin mukaisen viivästyskoron.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästyksistä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta, jos maksu on jäänyt toteuttamatta sen takia, että maksaja on antanut pankille virheellisiä tai puutteellisia tietoja.

Maksajan pankki ei vastaa maksunsaajan pankin toiminnasta tai sen maksukyvystä.

10.2 Muut maksut

Maksutoimeksiannon toteutukseen osallistuva pankki ei vastaa muiden toimeksiannon toteutukseen osallistuvien osapuolien toiminnasta tai niiden maksukyvystä.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada varojen tai palvelumaksujen palautusta taikka korkoa, jos maksu on jäänyt toteuttamatta tai toteutettu virheellisesti hänestä johtuvasta syystä. Maksupalvelun käyttäjällä ei myöskään ole oikeutta saada maksun viivästyksistä korvausta, jos maksu on viivästynyt hänestä johtuvasta syystä.

Maksupalvelun käyttäjän on ilmoitettava pankilleen oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta maksutapahtumasta ilman aiheetonta viivytystä sen havaittuaan. Maksupalvelun käyttäjän on joka tapauksessa tehtävä ilmoitus kolmen (3) kuukauden kuluessa maksutapahtuman toteuttamisesta, rahamäärän veloittamisesta tililtään tai rahamäärän hyvittämisestä tililleen.

Jos maksutapahtuma on jäänyt kokonaan toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti tai oikeudettomasti pankista johtuvasta syystä, maksajan pankin on palautettava maksajalle maksajan tililtä veloitettu maksun rahamäärä ilman aiheetonta viivytystä. Jos maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti pankista johtuvasta syystä, pankki korvaa koron, jonka maksaja on joutunut suorittamaan viivästyksen vuoksi. Pankki ei tällöin palauta maksupalvelun käyttäjälle maksutapahtumasta perimiään kuluja.

Lähtevät maksut

Maksajan pankki vastaa siitä, että maksutoimeksiannot lähetetään 8.2 kohdassa mainitussa ajassa ja että maksutoimeksiannot on toimitettu pankin tai maksupalvelun käyttäjän valitseman välittäjäpankin saataville maksajan pankin saaman toimeksiannon mukaisesti. Maksajan pankki ei vastaa maksun toteuttamisesta sen jälkeen, kun maksua koskevat tiedot ja kate on toimitettu välittäjäpankille.

Saapuvat maksut

Maksunsaajan pankki vastaa siitä, että varat siirretään maksunsaajan tilille kohdan 8.2 mukaisesti. Maksunsaajan pankki ei vastaa siitä, että maksu jää toteuttamatta maksajasta tai maksajan pankista, välittäjäpankista tai maksunsaajasta johtuvasta syystä.

11. Maksutapahtuman jäljittäminen

11.1 Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti, pankki ryhtyy maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä jäljittämään maksutapahtumaa ja ilmoittaa tuloksista käyttäjälle.

Jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilinumeron, pankilla ei ole velvollisuutta ryhtyä jäljittämään maksutapahtumaa. Maksajan pankin on pyrittävä kuitenkin kohtuullisin toimenpitein saamaan maksutapahtuman varat takaisin.

11.2 Maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja

Jos maksutapahtuma on jäänyt toteuttamatta tai se on toteutettu virheellisesti pankista johtuvasta syystä, pankki ryhtyy maksupalvelun käyttäjän pyynnöstä jäljittämään maksutapahtumaa ja ilmoittaa tuloksista käyttäjälle. Muutoin pankilla ei ole velvollisuutta jäljittää maksutapahtumaa.

12. Pankin omaan virheeseen perustuva korjaus

Pankilla on oikeus korjata omaan virheeseensä perustuva maksujen välityksessä tapahtunut kirjoitus-, lasku- tai muu tekninen virhekirjaus, vaikka maksu olisi jo kirjattu maksunsaajan tilille. Korjaus pyritään tekemään mahdollisimman pian virheen havaitsemisen jälkeen, mutta aina kuitenkin kohtuullisessa ajassa virheen tapahtumisesta. Pankki ilmoittaa virheestä ja sen korjauksesta tilinomistajalle viipymättä. Virheen korjaaminen ei saa ilman tilinomistajan suostumusta aiheuttaa tilinomistajan tilin ylittymistä.

13. Vahingonkorvausvastuu ja vastuun rajoitukset

Maksupalvelun käyttäjän pankki on velvollinen korvaamaan käyttäjälle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut käyttäjän pankin maksupalvelulain tai näiden ehtojen vastaisesta menettelystä maksua välitettäessä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat käyttäjälle virheen tai laiminlyönnin selvittämisestä aiheutuneet välittämättömät selvittelykustannukset.

Maksupalvelun käyttäjällä ei ole oikeutta saada pankiltaan korvausta välittömästä vahingosta, jollei käyttäjä ilmoita virheestä pankilleen kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt havaita se. Mikäli kyseessä on ETA-maksu, pankki on velvollinen korvaamaan välittömien vahinkojen lisäksi myös korot ja kulut näiden ehtojen kohdan 10.1 mukaan. Maksupalvelun käyttäjä vastaa kaikista vahingoista, jotka aiheutuvat siitä, että pankki ei maksutoimeksiannon toteuttamiseen tarvittavien varojen puuttumisen, tilisopimuksen päättymisen tai tilinkäytön estämisen vuoksi pysty välittämään maksua sekä vahingoista, jotka maksupalvelun käyttäjä on aiheuttanut lain tai sopimuksen vastaisella toiminnallaan.

Maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei vastaa maksujenvälityksessä tapahtuneen virheen tai laiminlyönnin vuoksi maksupalvelun käyttäjälle tai kolmannelle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista.

Maksupalvelun käyttäjän on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos maksupalvelun käyttäjä laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Lain tai näiden ehtojen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, maksupalvelun käyttäjän mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoita ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

Kun maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, maksajan pankki, välittäjäpankki tai maksunsaajan pankki ei vastaa missään tilanteessa maksujenvälityksessä tapahtuneen virheen vuoksi maksajalle, maksunsaajalle tai kolmannelle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista. Myös muun vahingon rajoittamisesta aiheutunut vahinko katsotaan välilliseksi vahingoksi.

Jos maksupalvelun käyttäjä, joka ei ole kuluttaja, kiistää antaneensa suostumuksensa maksutapahtuman toteuttamiseen, hänen on osoitettava, että hän ei ole antanut suostumustaan. Jos maksupalvelun käyttäjä väittää, että maksutapahtuma on toteutettu virheellisesti, hänen on osoitettava tapahtunut virhe.

Myös muilla maksutoimeksiannon toteuttamiseen osallistuneilla osapuolilla on oikeus vedota näiden ehtojen mukaisiin vastuun rajoituksiin.

14. Maksujenvälityksen päättymisen

Pankin velvollisuus välittää maksuja päättyy, kun tili- tai muun palvelusopimuksen voimassaolo päättyy. Kun sopimus irtisanotaan tai puretaan, maksupalvelun käyttäjällä on velvollisuus ennen sopimuksen päättymistä peruuttaa maksutoimeksiannot, joiden aloituspäivä tai ilmoitettu eräpäivä on sopimuksen päättymisen jälkeen. Näiden maksujen toteuttamatta jättämisestä pankilla ei ole velvollisuutta tehdä kohdan 6 mukaista ilmoitusta.

Jos maksupalvelun käyttäjä rikkoo olennaisesti näitä ehtoja tai käyttää näissä ehdoissa tarkoitettuja palveluja niiden käyttötarkoituksen tai lain tai hyvän tavan vastaisesti, pankilla on oikeus välittömästi lopettaa maksujenvälitys.

15. Maksut ja palkkiot

Maksupalvelun käyttäjä on velvollinen maksamaan pankille maksutoimeksiannosta palveluhinnastossa ilmoitetut tai erikseen sovitut maksut ja palkkiot. Pankilla on oikeus periä ja veloittaa maksut ja palkkiot maksupalvelun käyttäjän tililtä.

Maksajalla on velvollisuus korvata pankille tarvittavista valuuttakaupoista aiheutuneet kustannukset.

Pankilla on oikeus periä maksutapahtuman jäljittämistä ja varojen takaisin hankkimisesta palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot, jos maksupalvelun käyttäjä on antanut virheellisen tilinumeron tai muun vastaavan virheellisen tiedon. Pankilla on kuitenkin aina oikeus periä maksupalvelun käyttäjältä kulut, jotka se joutuu jäljittämisen johdosta suorittamaan sellaiselle maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuneelle maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoajalle, joka sijaitsee Euroopan talousalueen ulkopuolella. Jos maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, pankilla on lisäksi aina oikeus periä jäljittämistä ja varojen takaisin hankkimisesta palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot maksutapahtuman aiheuttamasta selvittelystä, jos maksutapahtuma osoittautuu täysin oikein toteutetuksi. Pankilla on lisäksi oikeus periä maksupalvelun käyttäjältä kulut, jotka se joutuu selvittelyn vuoksi maksamaan muulle maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuneelle maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoajalle.

Mikäli pankki ja maksupalvelun käyttäjä ovat sopineet, että maksutoimeksianto voidaan peruuttaa myöhemmin kuin näiden ehtojen 7 kohdassa tarkoitettussa ajassa, pankilla on oikeus periä maksutoimeksiannon peruuttamisesta palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot. Jos maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, pankilla on oikeus periä muissakin tilanteissa maksutoimeksiannon peruuttamisesta palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot.

Pankilla on oikeus periä palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot maksutoimeksiannon toteuttamatta jättämistä koskevasta ilmoituksesta.

Mikäli maksun välittämisestä aiheutuu muita kustannuksia, maksajan pankilla on oikeus saada niistä korvaus maksajalta jälkikäteen.

15.1 ETA-maksut

ETA-maksu välitetään täysimääräisenä maksunsaajalle. Maksunsaaja ja maksunsaajan pankki voivat sopia, että maksun rahamäärästä vähennetään maksunsaajan pankin maksut ja palkkiot. Tapiola Pankki vähentää saapuvan maksun rahamäärästä voimassa olevan palveluhinnastonsa mukaiset maksut ja palkkiot.

Maksaja ja maksunsaaja vastaavat kumpikin oman pankkinsa maksutapahtuman toteuttamisesta perimistä maksuista ja palkkioista.

Osapuolet voivat kuitenkin sopia palvelumaksuja ja palkkioita koskevasta kuluvastuusta toisin, jos maksutapahtumassa suoritetaan tarvittavat valuuttakaupat. Tällöin osapuolet voivat sopia, että maksaja vastaa omien kulujensa lisäksi myös välittäjäpankin ja maksunsaajan pankin perimistä maksuista ja palkkioista.

15.2 Muut maksut

Maksaja ja maksunsaaja voivat sopia maksutapahtuman toteuttamisesta aiheutuvien palvelumaksujen ja palkkioiden kuluvastuusta. Maksaja ja maksunsaaja voivat myös sopia siitä, että maksunsaajalle hyvitetävistä rahamäärästä vähennetään osapuolten suoritettavaksi tulevat maksut ja palkkiot. Maksaja ilmoittaa pankille maksutoimeksiannossa käytettävien maksujen ja palkkioiden veloitustavan.

Maksutapahtuman toteuttamiseen osallistuvat palveluntarjoajat ja välittäjäpankit voivat periä maksupalvelun käyttäjältä omat kulunsa. Maksunsaaja vastaa välittäjäpankin ja maksunsaajan pankin perimistä maksuista ja palkkioista, jollei maksaja toisin määrää.

Pankki ei vastaa siitä, jos saajan pankki tai välittäjäpankki ei noudata asiakkaan valitsemaa kulukoodia.

16. Kurssikäytäntö

Maksutoimeksiannon toteuttamisessa käytetty kurssi on pankin ilmoittama valuuttakurssi, jollei muuta ole sovittu. Mikäli saapuva maksu on sellaisessa valuutassa, jota Tapiola Pankki ei ilmoita, käytetään Tapiola Pankin yhteistyökumppanin ilmoittamaa, maksun käsittelyhetkellä olevaa markkinakurssia. Tähän kurssiin lisätään yhteistyökumppanin valuutanvaihtopalkkio, joka on enintään 2,5 % maksun määrästä.

Valuuttakurssin muutoksia sovelletaan välittömästi ilman ennakoilmoitusta.

Maksujen välityksessä käytettävät kurssitiedot ovat asiakkaiden saatavilla joko pankin verkkosivuilla tai toimipajoissa.

Pankki ilmoittaa käytetyn valuuttakurssin maksajalle kirjallisesti tai sähköisesti maksutapahtuman toteuttamisen jälkeen erikseen sovitulla tavalla.

Maksajalle palautettava ETA-maksu ja muu maksu hyvitetään maksajan tilille palautushetken ostokurssiin, ellei muuta ole sovittu. Maksajan pankki ei kuitenkaan ole velvollinen käyttämään toimeksiannon toteuttamisen aloituspäivänä käytettyä kurssia parempaa kurssia.

17. Palveluhinnaston ja maksujenvälityksen ehtojen muuttaminen

Pankilla on oikeus muuttaa palveluhinnastoaan ja näitä ehtoja. Kun maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja, muutoksiin sovelletaan, mitä kuluttajien avistatilin yleisissä ehtoissa on sovittu ehtojen ja hinnaston muuttamisesta. Kun maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, muutoksiin sovelletaan, mitä yritysten ja yhteisöjen avistatilin yleisissä ehtoissa on sovittu ehtojen ja hinnaston muuttamisesta.

Näiden ehtojen ja palveluhinnaston muutos koskee myös niitä toimeksiantoja, jotka on annettu pankille ennen muutoksen voimaantuloa, mutta toteutetaan muutoksen voimaantulon jälkeen.

18. Pankin ja maksupalvelun käyttäjän väliset ilmoitukset ja asiointikielie

Jos näissä ehtoissa tai erikseen ei muuta sovita, maksupalvelun käyttäjän pankki lähettää näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti osoitteeseen, joka on ilmoitettu pankille tai rekisteriviranomaiselle. Maksupalvelun käyttäjän katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Maksupalvelun käyttäjä lähettää pankille näitä ehtoja koskevat ilmoitukset kirjallisesti tai muulla erikseen sovitulla tavalla. Pankin katsotaan saaneen ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä sen lähettämisen jälkeen.

Sopimussuhteen aikana käytettävistä kielistä on kerrottu kuluttaja-asiakkaille ennakkotietoliitteessä.

Kun maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja, tähän sopimussuhteeseen ei sovelleta maksupalvelulain 2 luvun tiedonantovelvollisuutta koskevia säännöksiä. Asiakas ei saa tässä sopimuksessa ja yleisissä ehtoissa olevien tietojen lisäksi muita tietoja.

19. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan velvoitteen täyttämisen on estänyt sellainen epätavallinen ja ennalta-arvaamaton syy, johon se ei ole voinut vaikuttaa ja jonka seurauksia se ei kaikkea huolellisuutta noudattaen olisi voinut välttää. Pankki ei vastaa myöskään vahingosta, jos tähän sopimukseen perustuvien velvoitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

20. Sopimuksen siirtäminen

Maksupalvelun käyttäjän ja pankin väliseen sopimukseen perustuvat oikeudet ja velvollisuudet ovat liiketoiminnan vastaanottajaan nähden voimassa, mikäli pankki sulautuu, taikka jakautuu tai luovuttaa liiketoimintansa kokonaan tai osittain.

21. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

21.1 Maksupalvelun käyttäjä on kuluttaja

Näistä ehdoista aiheutuvat ristiriitaisuudet käsitellään siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan taikka sen Suomessa sijaitsevan paikkakunnan käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä maksupalvelun käyttäjällä on kotipaikka tai vakituinen asuinpaikka. Jollei käyttäjällä ole asuinpaikkaa Suomessa, riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan.

21.2 Maksupalvelun käyttäjä ei ole kuluttaja

Näistä yleisistä ehdoista aiheutuvat riitaisuudet käsitellään käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan tai muussa Suomessa sijaitsevassa lain mukaan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa.

21.3 Sovellettava laki

Näihin ehtoihin ja ehdoissa tarkoitettuihin maksutoimeksiantoihin sovelletaan Suomen lakia.

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