

FÖRHANDSUPPGIFTER OM BETALTJÄNSTER SAMT AVTAL SOM INGÅS PÅ NÄTET ELLER PER TELEFON

Detta meddelande innehåller uppgifter om Tapiola Banks betaltjänster samt den allmänna förhandsinformation som stipuleras i 6a kapitlet i konsumentskyddslagen som ska ges till konsumenten innan distansavtal ingås. Produktspecifika förhandsuppgifter anges i allmänna villkor för respektive produkt.

Med distansförsäljning avses att avtalet ingås med distanskommunikation, t.ex. genom att använda datanät, telefon eller post så att kunden inte personligen träffar en representant för banken. Avtal om ändring av villkor för avtal som ingåtts tidigare är inte distansförsäljning.

1. Uppgifter om tjänsteleverantören

Tapiola Bank Ab, FO-nummer: 1795059-8, adress: Västanvindsvägen 1 A, 02010 TAPIOLA, tel. 01019 5102
Angående kort även: Ab Compass Card Oy Ltd, FO-nummer: 2082853-4, adress: Pb 3, 22101 MARIEHAMN, tel. 020 429 033
Angående Visa-kort även: Luottokunta, FO-nummer: 0201646-0, adress: Industrigatan 21, 00510 HELSINGFORS, tel. (09) 69 64

Tapiola Bank (nedan Banken), Compass Card och Luottokunta har registrerats i handelsregistret som upprätthålls av Patent- och registerstyrelsen. Banken har koncession för kreditinstitut i enlighet med kreditinstitutslagen. Bankens och Luottokuntas verksamhet övervakas av Finansinspektionen. Snellmangatan 6, PB 103, 00101 HELSINGFORS, tfn 010 831 51, fax 010 831 5328, www.finanssivalvonta.fi.

Personlig bankservice erbjuds på Tapiolagruppens kontor vars kontaktuppgifter och öppettider finns på Tapiolas webbplats www.tapiola.fi.

2. Kundbetjäning och betjäningsspråk

Kunden kan kontakta kundtjänsten per telefon på finska eller svenska på numret 01019 5102. Dessutom kan kunden kontakta banken elektroniskt, skriftligt eller genom att besöka Tapiolas kontor. Uträttande av ärenden per telefon eller elektroniskt kräver att banken på ett tillförlitligt sätt kan försäkra sig om kundens identitet.

Tjänsterna erbjuds och uppgifterna om dem samt produkt- och tjänstebeskrivningarna ges på finska på bankens kontor och webbplats (www.tapiola.fi). På vissa kontor betjäns kunder även på svenska. Beroende på kundens val fungerar bankens nättjänst på antingen finska eller svenska. Avtalsvillkoren finns tillgängliga på finska och svenska. Banken är inte skyldig att betjäna kunder på andra språk.

Vid behov anskaffar kunden själv tolkningstjänster och ansvarar för kostnaderna som tolkningstjänsterna medför.

3. Betaltjänster

Betalkonton är vanligtvis dagligkonton med eller utan kredit samt kreditkortkonton avsedda för uträttande av dagliga finanser. Med betalkonton avses inte konton som har bruksbegränsningar, såsom uttags- eller depositionsbegränsningar, som stipuleras i kontovillkor, avtal eller lag. Sådana konton är t.ex. tidsbundna insättningar och bostadssparpremiekonton.

Betaltjänster som Tapiola bank erbjuder är kontoöverföringar, direktdebiteringar, återkommande betalningar och kortbetalningar som hänför sig till betalkontot samt kontantautomatuttag från betalkontot. Tapiola Bank erbjuder inte andra kontanttjänster, den tar t.ex. inte emot kontanta medel, med undantag av penningtransportservice som erbjuds företaget på separat avtalat sätt.

Tapiola Bank tar inte heller emot betalningsuppdrag som skickas i betalkuvert eller förfalldagsbetalningar i valutor, betalningsanvisningar eller tjänster som gäller utställning av en check som används som utlandsbetalning.

På förmedling av eurobetalningar tillämpas allmänna villkor för eurobetalningar som förmedlas i eurobetalningsområdet. På förmedling av andra än eurobetalningar tillämpas allmänna villkor för inkommande och utgående valutabetalningar. Villkoren finns tillgängliga på bankens webbplats www.tapiola.fi.

Dessutom tillämpas på betaltjänsterna kontovillkor och eventuella tjänstespecifika villkor såsom kort-, direktdebiterings- och nättjänstevillkor som finns tillgängliga på bankens webbplats www.tapiola.fi.

3.1 Anmälan om förkomna kort och koder

Om betalkortet eller koderna för nättjänsten förkommer, olagligt hamnar i utomståendes besittning eller används olagligt ska banken eller den instans som banken angett omedelbart meddelas om detta.

- Anmälan om ett förkommet betalkort kan göras personligen på Tapiolas kontor under öppettider eller dygnet runt per telefon till numret +358 20 333.
- Anmälan om förkomna koder för nättjänsten kan göras personligen på Tapiolas kontor under öppettider eller per telefon till numret (09) 453 3000 mån-fre kl. 8-20. Under övriga tider kan anmälan göras per telefon till (09) 6964 6800.

3.2 Mottagande av betalningsuppdrag

Startdag för betalningsuppdrag som mottagits under bankdagen fastställs på basis av hur uppdraget getts enligt följande:

Nättjänsten och mobilbanken

- Vid eurobetalning inom eurobetalningsområdet som mottagits på bankdagar senast kl. 22.30 är startdagen samma bankdag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag.
- Vid valutabetalningsuppdrag som mottagits under bankdagar senast kl. 14.30 är startdagen samma bankdag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag. På skärtorsdag, nyårsafton (och vid andra separat anmälda exceptionella öppettider) anses ett uppdrag mottaget senast kl. 12 ha mottagits på samma dag.
- Vid intern kontoöverföring inom Tapiola Bank där uppdraget mottagits senast kl. 23.59 är startdagen samma bankdag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag.

Kontor och Telefontjänst (under öppettider)

- Vid eurobetalning inom eurobetalningsområdet som mottagits på bankdagar senast kl. 19.50 är startdagen samma bankdag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag.
- Vid intern kontoöverföring inom Tapiola Bank där uppdraget mottagits på bankdagar senast kl. 19.50 är startdagen samma bankdag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag.
- Vid snabböverföringsuppdrag under bankdagar som mottagits senast kl. 16.20 är startdagen samma bankdag. På skärtorsdag, nyårsafton (och vid andra separat anmälda exceptionella öppettider) anses ett snabböverföringsuppdrag mottaget senast kl. 13.20 ha mottagits på samma dag.

Internetbetalning i realtid (betalknapp)

- Vid uppdrag som under bankdagar mottagits senast kl. 22.30 samma dag och vid uppdrag som mottagits därefter följande bankdag

3.3 Leveranstid för kort och koder för nättjänsten

Om kunden hämtar koderna för nättjänsten från Tapiolas kontor kan han genast börja använda dem. Om koderna levereras per post får kunden tillgång till dem inom 14 dagar fr.o.m. att ansökan skickats beroende på tidpunkten när kunden hämtar brevet med användar-ID:t från posten.

4. Konsumentens rätt att frånträda vid distansförsäljning

Konsument har rätt att frånträda ett distansavtal. Rätt att frånträda föreligger dock inte om skötsel av ärenden t.ex. i nät- eller telefontjänsten hänför sig till ett redan existerande avtal eller om avtalet ifylls på konsumentens uttryckliga begäran innan ångerfristen löpt ut. Till exempel i användning av konto som sker med stöd av kontoavtalet är det fråga om skötsel av ärenden som hänför sig till ett existerande avtal. I de produktspecifika allmänna villkoren uppges om rätt att frånträda hänför sig till den ifrågavarande produkten.

Frånträddandet skall ske inom 14 dagar efter att distansavtalet ingåtts eller att konsumenten erhållit förhandsuppgifterna och avtalsvillkoren. Om konsumenten vill utnyttja sin rätt att frånträda, skall han meddela Banken om detta genom att använda koder för nättjänsten per telefon till 01019 5102 eller via meddelandefunktionen i nättjänsten. Avtalet som frånträddandet gäller skall specificeras i meddelandet. Konsumenten skall meddela Luottokunta skriftligt om frånträddande av Visa-kreditavtal. Luottokunta uppbär effektiv ränta för den tid som krediten stått till konsumentens förfogande. I de allmänna villkoren för respektive produkt meddelar Banken grunderna för de ersättningar som konsumenten är skyldig att erlägga vid frånträddandet. Konsumenten skall till fullt belopp returnera de transaktioner

som han erhållit på basis av avtalet samt återbetala eventuella inköp med Visa-kort senast inom 30 dagar efter meddelandet om frånträdan vid äventyr att frånträdan förfaller.

På distansavtalet tillämpas finsk lag. Förhandsuppgifterna ges i enlighet med finsk lagstiftning.

5. Kundrådgivning och rättsskydd

5.1 Bank

Vid frågor om tjänster och avtal ska kunden i första hand kontakta Bankens kundrådgivning antingen per telefon på numret 01019 5102 eller via meddelandefunktionen i nättjänsten. Kunden skall utan dröjsmål meddela Banken om en felaktighet i Bankens tjänster samt om eventuellt krav som hänför sig till den.

5.2 Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine)

Om meningsskiljaktigheter om tjänsten eller avtalet inte kan lösas genom förhandlingar mellan Banken och kunden kan kunden kontakta Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine, www.fine.fi). Försäkrings- och finansrådgivningen hjälper till att reda ut meningsskiljaktigheten men kan inte ge ett juridiskt bindande beslut i ärendet. Försäkrings- och finansrådgivningen kan kontaktas per telefon (09) 6850 120. Adressen är Porkalagatan 1, 00180 HELSINGFORS. Ytterligare information om Försäkrings- och finansrådgivningen finns på webbplatsen www.fine.fi.

5.3 Konsumenttvistenämnden

Konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi) kan ge en rekommendation om meningsskiljaktighet mellan konsument och näringsidkare. Konsumenttvistenämnden ger rekommendationer endast på skriftliga besvär. Kunden kan ringa Konsumenttvistenämndens avgiftsbelagda nummer 0100 86330 (växel) eller 010 366 5200 (växel), faxnummer 010 366 5249 eller skicka e-post till kril@oikeus.fi. Adressen till Konsumenttvistenämnden är Tavastvägen 3, PB 103, 00531 HELSINGFORS. Nämnden behandlar endast anhängiga skriftliga besvär. Konsumentrådgivare ger allmänna anvisningar och instruktioner vid enstaka ärenden.

5.4 Finansinspektionen

Kunden kan anmäla bankens förfarande till Finansinspektionen. Finansinspektionens kontaktuppgifter finns i början av detta meddelande.

6. Tekniska krav på kundens utrustning för användning av nättjänsten

6.1 Rekommenderade webbläsare

För att säkerställa tryggheten hos och funktionen av nättjänsten lönar det sig att alltid använda den senaste webbläsarversionen. Tjänsten fungerar bäst med webbläsarna Microsoft Internet Explorer eller Mozilla Firefox. Vid användning av andra webbläsare kan det förekomma skillnader i utseende och funktioner. På Tapiolas webbplats www.tapiola.fi kan man testa om tjänsterna kan användas med respektive webbläsare.

6.2 Skärmupplösning

Nättjänsten fungerar bäst med skärmupplösningen 1024*768.

6.3 Kakor dvs. cookies

I vissa tjänster används kakor för förvaltningen av sessionen. Kakorna hjälper vid tjänsternas funktion. Kakorna är små textfiler som webbsidans webbserver lägger på hårddisken.

Webbläsaren måste acceptera cookies för att Tapiolas nättjänst kan fungera.

6.4 JavaScript

JavaScript är ett programmeringsspråk som används vid förvaltning av stödfunktioner såsom felmeddelanden och kontrollering av uppgifter som matats in. Nättjänsten kan användas utan JavaScript-programmering med det är dock problematiskt eftersom webbläsaren borde stöda användning av JavaScript.

Postadress	Besöksadress	Telefon	Fax	Hemort	FO-nummer
Tapiola Bank Ab PB 5 02010 TAPIOLA	Västanvindsvägen 1 A ESBO	01019 5103	(09) 453 7001	Esbo	1795059-8