



rahamäärän kortinhaltijan Visa-tillille. Kortinhaltijalla on tällöin oikeus saada pankilta takaisin tapahtumasta pankin mahdollisesti perimät kulut ja korvaus korosta, jonka hän mahdollisesti on joutunut suorittamaan viivästyksen vuoksi.

Pankilla ei kuitenkaan ole valutusvelvollisuutta, mikäli korttitapahtuman toteuttamatta jääminen tai virheellinen toteutus on johtunut kortinhaltijan antamista virheellisistä kortin tiedoista, maksu on tehty muussa valuutassa kuin euroissa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvan valtion valuutassa tai maksun toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoaja.

#### 14.2. Ilmoitus oikeudettomasta, toteuttamatta jääneestä tai virheellisestä korttitapahtumasta

Kortin oikeudettomasta käytöstä tai toteuttamatta jääneestä tai virheellisesti toteutetusta korttitapahtumasta on ilmoitettava ilman aiheutonta viivytystä sen havaitsemisen jälkeen henkilökohtaisesti kortin myöntäneeseen pankkiin.

#### 15. Maksupalatuksen edellytykset ja määräaika

Kortinhaltijalla on oikeus pyytää pankilta korttitapahtuman rahamäärän palauttamista, jos sen rahamäärä ei täsmällisesti ilmene kortinhaltijan antamassa korttitapahtumaa koskevassa suostumuksessa ja on suurempi kuin kortinhaltija on kohtuudella voinut olettaa ottaen huomioon hänen aikaisempi kulutuskäyttäytymisensä, sopimuksen ehdot ja muut olosuhteet. Tällaisia ovat maksut, jotka maksun vastaanottajilla on yleisen käytännön mukaisesti oikeus veloitaa jälkikäteen ilman asiakkaan suostumusta (esim. hotellien ja autonvuokraamojen jälkikäteiset veloitukset). Kortinhaltijan on estettävä palautuspyyntö viimeistään kahdeksan (8) viikon kuluessa korttitapahtuman rahamäärän veloitamisesta. Oikeutta maksupalautukseen ei kuitenkaan ole, jos kortinhaltija on muu kuin kuluttaja, maksu on tehty muussa valuutassa kuin euroissa tai maksun toteuttamiseen osallistuu Euroopan talousalueen ulkopuolella sijaitseva maksajan tai maksunsaajan palveluntarjoaja.

#### 16. Pankin vastuu ja sen rajoitus

Pankki vastaa kortinhaltijalle siitä, että kortinhaltijan antaman suostumuksen mukainen korttitapahtuma veloitetaan kortinhaltijalta ja hyvitetään maksunsaajan pankille tai kansainväliselle korttiyhdistölle näiden yleisten korttiehtojen mukaisesti. Pankin velvollisuus toteuttaa maksutapahtuma alkaa siitä, kun se on vastaanottanut maksunsaajan pankilta korttitapahtumaa koskevan toimeksianton ja loppuu siihen, kun pankki on tiilitänyt korttitapahtuman rahamäärän maksunsaajan pankille tai Visalle.

Pankki ei vastaa kortilla maksetuista tuotteista tai palveluissa mahdollisesti esiintyvistä puutteista tai virheellisyyksistä, vaan niistä vastaa myyjä tai palvelun tuottaja.

Pankki ei takaa käteisautomaattien tai maksupäätteiden keskeytyksettä jatkuvaa toimintaa, vaan kortinhaltijan on varauduttava toiminnassa tapahtuviin keskeytyksiin, tietoliikennehäiriöihin ja automaatti- tai maksupäättekotaisiin käyttökatkoihin.

Pankki ei vastaa siitä, että kaikissa Visa-tunnuksin varustetuissa myyntipisteissä tai automaateissa on sirukortinlukijat tai että kaikki käteisautomaatit on varustettu myös kortin hyväksyväillä sirukortinlukijoilla.

Pankki on velvollinen korvaamaan kortinhaltijalle ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin maksupalveluain tai sopimuksen vastaisesta menettelystä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat kortinhaltijalle virheen selvittämisestä aiheutuneet välittömät selvityskulut. Pankki ei ole kuitenkaan vastuussa kortinhaltijalle aiheutuneista käteisautomaattien toimintahäiriöistä tai virheistä aiheutuneista välittömistä vahingoista, jos toimintahäiriö on ollut havaittavissa. Pankki ei myöskään vastaa vahingosta, joka johtuu ohjeiden vastaisesta tai virheellisestä automaatin käytöstä eikä kortin käyttämisestä ohjeiden vastaisesti Internetissä tai siitä, että pankki on täittänyt maksun suorittamatta tilityä puuttuvan katteen vuoksi.

Pankki vastaa kortinhaltijalle tuottamuksellaan aiheuttamista välillisistä vahingoista ainoastaan, kun on kyse maksupalveluissa säädettyjen veloitteiden vastaisesta menettelystä. Välillisinä vahinkoina pidetään tällöin pankin virheellisestä menettelystä tai siitä aiheutuvien toimenpiteiden vuoksi aiheutunutta tulonmenetystä, muuhun sopimukseen perustuvasta veloitteesta johtuvaa vahinkoa tai muuta näihin rinnastettavaa vahinkoa. Pankki ei kuitenkaan vastaa kortin tai lisäpalvelun käytöstä, niiden käytön estymisestä tai korttitapahtuman toteuttamisessa tapahtuneesta virheestä tai laiminlyönneistä aiheutuneista välillisistä vahingoista.

Kortinhaltijalla ei ole oikeutta saada pankilta korvausta, jollei hän ilmoita virheestä pankille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

Vahinkoa kärsivän kortinhaltijan on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahinkonsa rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Lain ja/tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella suoritettava vahingonkorvausta voidaan sovittelä, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, kortinhaltijan mahdollinen voidtävaikutus vahinkoon, kortista suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet. Pankki ei vastaa mistään välillisistä vahingoista, mikäli asiakas tai tilinomistaja on muu kuin kuluttaja.

#### 17. Pankin oikeus hankkia, luovuttaa ja tallentaa tietoja

Pankki käyttää kortteja ja luottoa myöntäessään ja valvoessaan kortinhakijan henkilötietoja sekä luottotietoja, jotka hankitaan tarvittaessa luottotietotoimintaa harjoittavien yhteisöjen, kuten Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä.

Pankki käsittelee kortinhaltijan henkilötietoja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä tietosuojaoslostessa tarkemmin kuvatuin tavoin. Pankilla on oikeus luovuttaa kortinhaltijan henkilötietoja muun korttiominaisuuden myöntäville yritykselle, korttiin liittyviä lisäominaisuuksia tarjoaville yrityksille ja korttien katoamisilmoituksia vastaanottavalle yritykselle.

Pankilla on oikeus antaa tietoja kortin käyttämiseen liittyvistä seikoista pankin lukuun toimivalle yritykselle, toiselle maksupalveluntarjoajalle ja kortin maksuvälineen hyväksyjälle ja Visalle. Kortin valmistamiseksi tarvittavat henkilötiedot voidaan luovuttaa kortinvalmistajalle.

Pankilla on oikeus tallentaa kortinhaltijan asiointia ja korttitapahtumia koskevat tiedot tietojärjestelmiinsä ja nauhoittaa puhelut.

Korttia ja siihen liitettyjä maksupalveluja käyttämällä kortinhaltija antaa pankille nimenomaisen suostumuksen käsitellä henkilötietoja, jotka ovat tarpeen maksupalvelujen tarjoamiseksi.

Jos kortinhaltija käyttää muun pankin tai palveluntarjoajan käteis- tai muuta automaattia, korttia ja korttitapahtumaa koskevat tiedot tallentuvat kyseisen pankin tai palveluntarjoajan tietojärjestelmiin. Tietosuojaosloste on saatavilla pankin verkkosivuilla [www.ikanobank.fi](http://www.ikanobank.fi). Kortinhaltijan on suositeltavaa tutustua tietosuojaoslosteeseen.

#### 18. Kortin ja luottotilin sulkeminen ja käyttömahdollisuuden palauttaminen

##### 18.1 Pankin oikeus sulkea kortti ja luottotili

Pankilla on oikeus kieltää ja estää kortin sekä luottotilin käyttö tai rajoittaa niiden käyttöä, jos

- kortin käytön turvallisuus on vaarantunut
- on syytä epäillä, että korttia käytetään oikeudettomasti tai vilpillisesti, tai
- riski siitä, että kortinhaltija ei kykene täyttämään maksuvelvoitettaan, on huomattavasti kohonnut. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi:

- kortti on ollut käyttämättä 12 kuukautta
- luottoraja ylitetään
- kortinhaltijan käyttöoikeus korttiin liitettyyn luottoon on lopetettu
- kortinhaltijalla on maksuviiväyksiä tai rekisteröityjä maksuhäiriöitä ja hänen muun käyttöksensä perusteella pankilla on syytä epäillä maksukyvyttä ja -halukkuuden vähentyneen
- yhteisvastuullinen kortinhaltija sitä pyytää
- epäiltäessä kortin väärinkäyttöä
- kortin tietoja on joutunut tai epäillään joutuneen väriin käsiin
- kortinhaltija hakeutuu velkajärjestelyyn, yrityssaneerukseen tai konkurssiin
- kortinhaltija kuolee tai hänelle määrätään edunvalvoja
- pankkia koskeva työtaistelutilanne

Pankki ilmoittaa kortin ja luottotilin sulkemisesta kortinhaltijalle puhelimitse soittamalla pankille ilmoitettuun puhelinnumeroon tai kirjallisesti.

Pankilla, yrityksellä, muun korttiominaisuuden myöntäneellä yrityksellä ja korttimaksuja vastaanottavalla yrityksellä on oikeus pankin tai yrityksen vaatimuksesta ottaa kortti haltuunsa.

Mikäli Visa-tili on myönnetty useammalle hakijalle yhteisesti ja pankki on rajoittanut tilin/ kortin käyttöoikeutta maksuhäiriömerkinnän johdosta, on pankki oikeutettu ilmoittamaan mainitun tilin velallisille, kenen velallisen maksuhäiriöstä luottotilin käyttöoikeuden rajoitus johtuu.

##### 18.2. Kortin käyttömahdollisuuden palauttaminen

Kortinhaltija voi pyytää kortin ja luottotilin käyttömahdollisuuden palauttamista tai uuden kortin toimittamista sen jälkeen, kun sulkemiselle ei ole enää perusteita. Pankilla on mahdollisuus harkintansa mukaan korvata kortti myös toisella tuotteella.

#### 19. Sopimuksen irtisanominen ja purkaminen

##### Asiakkaan oikeus päättää sopimus

Kortinhaltijalla on oikeus irtisanoa Visa-korttisopimus päättyään heti omalta osaltaan ilmoittamalla irtisanomisesta kirjallisesti pankille ja palauttamalla kortti tai ilmoittamalla kirjallisesti kortin tuhoamisesta pankkiin. Kun kortinhaltija on irtisanonut sopimuksen ja palauttanut korttinsa pankille tai ilmoittanut kortin tuhoamisesta, korttiin liitetty rinnakkaiskorttia ei saa käyttää. Kortinhaltija vastaa kuitenkin niistä korttitapahtumista, jotka kortilla on tehty ennen kuin pankki on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen ja kortin tai ilmoituksen kortin tuhoamisesta.

Kortinhaltijalla on oikeus purkaa sopimus päättyään heti, mikäli pankki on olennaisesti rikkonut korttiehtoja tai korttisopimukseen perustuvia velvoitteita.

Jos tilityllä on positiivista saldoa, eli asiakas on siirtänyt varoja luottotilille, pankilla on oikeus siirtää varat asiakasvaratilille. Asiakkaalla on kolme vuotta aikaa pyytää varojen siirtoa osoittamalleen tilille, jonka jälkeen varat siirtyvät pankille. Palautuksesta veloitetaan palveluhinnaston mukainen maksu.

##### Pankin oikeus päättää sopimus

Pankilla on oikeus irtisanoa korttisopimus päättyään kahden kuukauden kuluessa irtisanomisesta. Luottokorttisopimuksen irtisanomiseen sovelletaan lisäksi luoton erityisiä ehtoja.

Pankilla on oikeus purkaa sopimus päättyään heti, mikäli kortinhaltija on olennaisesti rikkonut korttiehtoja tai kun korttiin liittyvä tili lakkautetaan.

Pankki lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen asiakkaalle kirjallisesti tai sovittua

tavalla sähköisesti.

Ennakolta perityt korttia koskevat maksut ja palkkiot palautetaan pääkortinhaltijalle sopimuksen päättyneen jälkeiseltä ajalta.

Jos pankki tai kortinhaltija irtisanoo sopimuksen tai pankki purkaa sopimuksen, sopimus purkautuu myös yrityksen myöntämän ominaisuuden tai lisäpalvelun osalta. Pankilla on oikeus ilmoittaa sopimuksen irtisanomisesta tai purkamisesta lisäpalvelun myöntäneelle yritykselle.

#### 20. Sopimuksen siirto

Pankilla on oikeus siirtää korttisopimus kaikkine oikeuksineen ja velvollisuuksineen osittain tai kokonaan määräämälleen. Kortinhaltija ei ole oikeutettu siirtämään sopimuksen mukaisia oikeuksia ja velvollisuuksia.

#### 21. Sopimuksen, sen ehtojen ja hinnaston muutokset

Pankilla on oikeus muuttaa sopimusta, sen ehtoja ja hinnastoa.

Pankki lähettää kortinhaltijalle ilmoituksen sopimuksen, sen ehtojen tai hinnaston muutoksesta kirjallisesti tai sähköisesti näiden ehtojen kohdan 12. mukaisesti. Muutos tulee voimaan ilmoitettuna ajankohtana, kuitenkin aikaisintaan kahden (2) kuukauden kuluessa ilmoituksen lähettämisestä kortinhaltijalle.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei kortinhaltija ilmoita pankille kirjallisesti muutosten voimaantulopäivään mennessä vastustavansa muutosta. Kortinhaltijalla on oikeus muutosten ilmoitettuihin voimaantulopäivään saakka irtisanoa sopimus päättyään heti. Jos kortinhaltija vastustaa muutoksia, hänellä ja pankilla on oikeus irtisanoa sopimus päättyään kohdan 19 mukaisesti.

#### 22. Ylivoimainen este

Sopimuksen osapuoli ei vastaa vahingosta, jos se voi osoittaa, että sille kuuluvan veloitteen 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 veloitteiden täyttäminen olisi vastoin muualla laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia.

Sopimuksen osapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle osapuolelle niin pian kuin mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivullaan tai valtakunnallisessa päivälehdessä.

#### 23. Asiakasneuvonta ja oikeuskeinot

Kortinhaltijan tulee ilmoittaa välittömästi Visa-korttiin liittyvästä virheestä ja siihen perustuvasta mahdollisesta vaatimuksestaan pankin asiakaspalvelunumeroon 010 7735 718.

Myös korttisopimukseen ja näihin ehtoihin liittyvissä kysymyksissä kannattaa olla yhteydessä pankin asiakaspalveluun.

Kortinhaltija voi saattaa korttia koskevan asian Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan ([www.fine.fi](http://www.fine.fi)) tai sen yhteydessä toimivan Pankkilautakunnan tai kuluttajaritalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) käsiteltäväksi. Viedäkseen asian kuluttajaritalautakunnan käsiteltävyyteen, kortinhaltijan tulee olla ensin yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvonnan ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)). Kortinhaltija voi myös ilmoittaa pankin menettelystä Finanssivalvonnalle ([www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)).

#### 24. Asiakasvalitusten käsittely

Pankki vastaa asiakasvalituksiin Kortinhaltijalle viimeistään 15 Pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Mikäli vastausta ei Pankista riippumattomasta syytä voida antaa määrääjässä, Pankki antaa Kortinhaltijalle väliaikaisen vastauksen viivästyksen syyistä ja määräajasta lopullisen vastauksen toimittamiselle. Pankki toimittaa lopullisen vastauksen Kortinhaltijalle 35 Pankkipäivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta.

#### 25. Toimintaa valvovat viranomaiset

Päävastuu Ikano Bank AB (julk) Suomen siviilikeen valvonnasta, mukaan lukien pankin vakavaraisuuden valvonta, on Ruotsin valvontaviranomaisella (Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, [www.fi.se](http://www.fi.se)). Tämän lisäksi Suomen Finanssivalvonta valvoo ulkomaisten pankkien siviilikeiden menettelytapoja sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämistä koskevien säännösten noudattamista (Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 159, 00101 Helsinki, [www.finanssivalvonta.fi](http://www.finanssivalvonta.fi)).

#### 26. Sovellettava laki ja oikeuspaikka

Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

Visa-korttia koskevaa sopimusta koskevat erimielisyydet käsitellään Helsingin käräjäoikeudessa tai vastaajan kotipaikan alioikeudessa. Kortinhaltijalla on myös oikeus nostaa tätä sopimusta koskeva kanne kotipaikkansa alioikeudessa.

#### 27. Kortteja koskevat erityisehdot ja palveluhinnasto

Kortteihin voidaan soveltaa lisäksi erilaisia korttikotkoaisia erityisehtoja ja etuohjelmien sääntöjä. Näistä ehdoista ja säännöistä määrätään erillisissä korttitoitekohtaisissa ehdoissa, jotka löytyvät pankin verkkosivuilta.

Kulloinkin voimassa oleva palveluhinnasto on saatavilla pankin verkkopalvelussa osoitteessa [www.ikanobank.fi](http://www.ikanobank.fi).

#### Ikano Bank AB (julk), Suomen siviilike

PI85, 02601 Espoo

puh. 010 7735 718

Y-tunnus: 2275700-4

[www.ikanobank.fi](http://www.ikanobank.fi)