



Tähän tiedotteeseen on koottu rahoituspalvelujen etämyyntiä koskevan kuluttajansuojalain 6a luvun 6–9 §:ien edellyttämät yleiset ennakkotiedot, jotka kuluttajalle on annettava ennen etäsopimuksen tekemistä.

Etämyynnistä on kyse silloin, kun sopimus palvelusta tehdään etäviestintä käyttäen siten, että asiakas ei henkilökohtaisesti tapaa pankin edustajaa. Etämyynnistä ei ole kyse silloin, kun sopimus satunnaisesti tehdään asiakasta tapaamatta eikä silloin, kun asiointi verkko- tai puhelinpankissa liittyy jo olemassa olevaan sopimukseen. Etämyyntiä ei siis ole esimerkiksi tilisopimuksen perusteella tapahtuva tilinkäyttö eikä arvo-osuustilisopimuksen nojalla tehtävä arvopaperikauppa.

Ennakkotiedot, sopimusehdot ja asiakaspalvelu ovat saatavilla suomen ja ruotsin kielellä. Ennakkotiedot annetaan Suomen lainsäädännön mukaisina. Etäsopimiseen ja -sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

1 Tiedot palvelun tarjoajasta

Tilihakemuksessa mainittu pankki on rekisteröity Patentti- ja rekisterihallituksen ylläpitämään kaupparekisteriin. Pankilla on luottolaitostoiminnasta annetun lain mukainen luottolaitostoimilupa.

2 Peruuttamisoikeus

Kuluttajalla on etämyynnissä peruuttamisoikeus. Peruuttamisoikeutta ei kuitenkaan ole sijoitustuotteissa, joiden arvo vaihtelee markkinoilla tapahtuvien muutosten mukaan. Peruuttamisoikeutta ei myöskään ole, jos sopimus täytetään kuluttajan nimenomaisesta pyynnöstä ennen peruuttamisaikaa päätymistä. Palvelun tarjoaja ilmoittaa tuotekohtaisissa sopimusehdoissa liittykö tuotteeseen peruuttamisoikeus.

Peruuttamisoikeus on voimassa 14 vuorokautta siitä, kun etäsopimus on syntynyt taikka kun kuluttaja-asiakas on saanut tai voinut saada haltuunsa ennakkotiedot ja sopimusehdot.

Jos kuluttaja haluaa käyttää peruuttamisoikeutta, hänen tulee ilmoittaa siitä pankille. Ilmoitus on tehtävä pankille kirjallisesti. Ilmoituksessa on yksilöitävä peruutettava sopimus.

Jos määräaikainen tilisopimus peruutetaan, pankki ei maksa varoille korkoa. Maksujenvälitykseen ja tilin käyttöön liittyvät liitännäissopimukset (kuten mahdollinen Debit-korttisopimus), toimeksiannot ja valtuutukset peruutuvat samalla kun tilisopimus peruutetaan.

3 Valvontaviranomaisen yhteystiedot

Palvelun tarjoajan toimintaa valvova viranomainen on Finanssivalvonta,

Finanssivalvonnan yhteystiedot: Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki (www.fiva.fi)

4 Asiakasneuvonta ja oikeussuojakeinot

Palveluun ja sitä koskevaan sopimukseen liittyvissä kysymyksissä asiakkaan tulee aina ottaa yhteyttä ensisijaisesti pankin asiakasneuvontaan, puh. 0100 0500. Asiakkaan tulee viipymättä ilmoittaa pankille palveluun liittyvästä virheestä ja siihen mahdollisesti liittyvästä vaatimuksesta.

4.1. Jos pankin ja asiakkaan välillä ei päästä neuvotellen ratkaisuun ja asiakas on tyytymätön pankilta saamaansa vastaukseen, voi asiakas saattaa asiansa kirjallisesti OP:n asiakasasiamiehen käsiteltäväksi. Asiakasasiamieskäsittelee on aikaisemmasta päätöksenteosta riippumaton ja nopein muutoksenhaikanava.

OP, Asiakasasiamies
Gebhardinaukio 1, 00013 OP
faksi 010 253 2626
asiakasasiamies@op.fi

Asiakasasiamiehen sijasta tai jos asiakasasiamiehen päätös ei tyydytä asiakasta, hän voi olla halutessaan yhteydessä myös Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan (Fine) tai saattaa asian suoraan jäljempänä mainitun lautakunnan tai tuomioistuimen käsiteltäväksi.

4.2 Vakuutus- ja rahoitusneuvonta

Vakuutus- ja rahoitusneuvonta voi auttaa erimielisyyden selvittämisessä, mutta ei voi antaa oikeudellisesti sitovaa ratkaisua asiassa. Neuvontatoimiston yhteydessä toimivat Vakuutus-, Pankki- ja arvopaperilautakunta. Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan voi ottaa yhteyttä puhelimitse, puh. (09) 6850 120. Toimiston osoite on Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki. Lisätietoja neuvontatoimistosta saa osoitteesta www.fine.fi.

4.3 Kuluttajariitalautakunta

Kuluttajariitalautakunta voi antaa ratkaisusuosituksen kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisestä erimielisyydestä, joka koskee kulutushyödykkeen kuten rahoituspalvelun hankintaa tai liittyy kulutushyödykesopimukseen. Se ei kuitenkaan käsittele asioita, jotka koskevat arvopaperiasioita eli esimerkiksi osakkeita, osuustodistuksia tai obligaatioita koskevia asioita. Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia ainoastaan kirjallisiin valituksiin.

Kuluttajariitalautakunnan yhteystiedot ovat: Hämeentie 3, PL 306, 00531 HELSINKI, puh. 010 366 5200 (vaihe). Tarkemmat ohjeet valituksen tekemiseen löytyvät Kuluttajariitalautakunnan internetsivuilta osoitteesta: www.kuluttajariita.fi.