

Näitä ehtoja sovelletaan yritysten saapuviin SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomiiin ja sopimusehdot ovat osa MT101 -maksutoimeksiantosanosopimusta. Maksutoimeksiantojen toteuttamiseen sovelletaan lisäksi Euromaksualueella välitettävien euromaksujen yleisiä ehtoja sekä Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja.

Määritelmät

Tilinomistaja: Tilinomistajalla tarkoitetaan tilisopimuksen allekirjoittanutta yritystä Suorittavassa Pankissa, jolle pankki on velkaa tiilillä olevat varat ja joka voi määrätä tilistä ja tiilillä olevista varoista haluamallaan tavalla, jollei jäljempänä toisin todeta. Yritys tarkoittaa tässä sopimuksessa muuta tahoa kuin kuluttajaa. Yrityksiä ovat esimerkiksi yksityinen elinkeinoharjoittaja, avoin yhtiö, kommandiittiyhtiö, osakeyhtiö, yhdistys, säätiö, kunta, kuntayhtymä tai valtio.

Maksutapahtuma: Maksutapahtuma on toimenpide, jolla varoja siirretään, nostetaan tai asetetaan tilinomistajan ja tilinkäyttöön oikeutetun käytettäväksi. Talletuskoron hyvytykseen liittyvät tapahtumat eivät ole maksutapahtumia.

Maksutili: Maksutilillä tarkoitetaan tiliä, joka on tarkoitettu ja jota voidaan käyttää maksutapahtumien toteuttamiseen ilman tiliehdoista tai laista johtuvia käyttörajoituksia.

Maksutoimeksianto ja sen toteuttaminen: Maksutoimeksianto on asiakkaan antama määräys toteuttaa maksutapahtuma tilisiirtona, varojen siirtona pankin maksutilille, käteispanona, käteisnostona, maksukortilla tai muulla maksuvälillä. Maksutoimeksiannon toteuttaminen sisältää pankin toimenpiteet toimeksiannon käsittelemiseksi ja maksun välittämiseksi.

Lähtävä pankki (Forwarding Bank): Tarkoittaa pankkia, joka toimii lähettäjänä maksutoimeksiantosanomassa. Se lähettää maksutoimeksiantosanan (kuten SWIFT MT101) suorittavalle pankille (Executing Bank), eli pankille, joka varsinaisesti suorittaa maksun tai hoitaa maksutapahtuman asiakkaan puolesta.

Suorittava pankki (Executing Bank): Tarkoittaa pankkia, joka vastaanottaa maksutoimeksiantosanomaviestin (kuten SWIFT MT101) Lähtävältä Pankilta.

Saapuva SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomaa: Tarkoittaa sanomaa, jonka Lähtävä Pankki lähettää Suorittavalle Pankille, jotta tiettyä tiliä Suorittavassa Pankissa veloitetaan ja siirto suoritetaan edelleenvalitulle saajalle tai tilille.

Lähtävä: Lähtäjällä tarkoitetaan yritystä, joka on valtuutettu Suorittavassa Pankissa olevan tilinomistajan toimesta lähettämään SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomaa Lähtävästä Pankista Suorittavaan Pankkiin.

1. Valtuudet ja SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomien käsittely

- 1.1 Suorittavalla Pankilla on oikeus hyväksyä mikä tahansa asianmukaisesti varmennettu pyyntö ja/tai sanoma, jonka Lähtävä Pankki on lähettänyt SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomassa olevaa maksutiliä koskien. Tilinomistaja vastaa siitä, että Lähtävä noudattaa tämän palvelun ehtoja.
- 1.2 Lähtävä Pankki lähettää SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanan Lähtäjän toimesta Lähtävästä Pankista. Kun Suorittava pankki on vastaanottanut SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanan, se voi käsitellä ja toimia sen perusteella samalla tavalla kuin jos maksutoimeksianto olisi

annettu suoraan tilinomistajan antamana maksutoimeksiantona tai muulla Suorittavan pankin hyväksymällä tavalla.

- 1.3 Suorittava pankki veloittaa maksun tilinomistajan maksutililtä SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomassa ilmoitettuna eräpäivänä. Jos eräpäivä ei ole pankkipäivä, maksu veloitetaan eräpäivää seuraavana pankkipäivänä. Maksujen päiväkatkoajat on tarkastettavissa pankin verkkosivuilta www.aktia.fi.
- 1.4 Pankilla on oikeus keskeyttää palvelun käyttö huolto- tai korjaustoimenpiteiden takia. Pankki voi ilmoittaa asiakkaalle ja käyttäjälle huolto- tai korjaustoimenpiteiden aiheuttamista käyttökatkoksista etukäteen Yritysverkkopankissa tai verkkosivullaan.

2. Palvelun käyttö

2.1. Sopimuksen tekeminen ja palvelun käyttöönotto

Tilinomistaja ja pankki tekevät sopimuksen kirjallisesti tai sähköisesti.

2.2. Pankille annettavat tiedot

Tilinomistaja on velvollinen antamaan pankille pankin kulloinkin edellyttämät tiedot valtuutetuista henkilöistä/yrityksistä, joilla on oikeus lähettää SWIFT MT101 -maksutoimeksiantosanomaa.

2.3. Pankin ja asiakkaan välinen viestintä

Pankki antaa kulloinkin määrittelemänsä tiedot maksutapahtumista asettamalla ne tilinomistajan saataville pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan kautta tai muulla erikseen sovitulla tavalla.

Pankki voi lähettää vastaavat tiedot myös kirjallisesti siihen osoitteeseen, jonka asiakas on ilmoittanut pankille tai pankin myöhemmin Kaupparekisteristä tai vastaavalta taholta saamaan osoitteeseen.

Tiedot annetaan erikseen sovittavan ajanjakson maksutapahtumista tilisopimuksessa tai muussa maksupalvelusopimuksessa sovitulla tavalla. Sähköisesti annettavat tiedot maksutapahtumista ovat saatavilla pankin kulloinkin määrittelemän ajan.

Tilinomistajan katsotaan saaneen pankin lähettämän tiedon tai ilmoituksen viimeistään seitsemäntenä päivänä lähettämisen jälkeen. Muista kuin lähetetyistä ilmoituksista tilinomistajan katsotaan saaneen tiedon, kun pankki on asettanut ilmoituksen tilinomistajan saataville tai julkaissut sen.

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

2.4 Tilinomistajan ja Lähtäjän välinen sopimus

Tilinomistajalla on ensisijainen velvollisuus ilmoittaa Lähtäjälle kaikista muutoksista ja rajoituksista, jotka koskevat SWIFT MT101 -maksusanomien lähettämistä. Tilinomistajan on välittömästi ilmoitettava Lähtäjälle, mikäli Tilinomistaja haluaa peruuttaa tai muuttaa valtuutusta SWIFT MT101 -maksusanomien lähettämiseen..

Mikäli Tilinomistaja haluaa estää Lähtäjää käyttämästä SWIFT MT101 -palvelua, Tilinomistajan tulee viipymättä ottaa yhteyttä Suorittavan Pankin asiakaspalveluun ja ilmoittaa estosta sekä sen kestosta. Ilmoituksen tulee sisältää tarvittavat tiedot palvelun eston

toteuttamiseksi ja sen ajallisen voimassaolon määrittämiseksi. Tilinomistaja vastaa siitä, että estoa koskeva ilmoitus annetaan Suorittavalle Pankille viipymättä Suorittava Pankki pyrkii estämään palvelun käytön ilman aiheetonta viivästystä.

Suorittava Pankki ei ole vastuussa Lähettäjän kautta tulleista oikeudettomista maksutoimeksiannoista, ellei Suorittava Pankki ole saanut Tilinomistajalta tällaista estoa koskevaa ilmoitusta ja sillä on ollut kohtuullinen aika toteuttaa eston edellyttämät toimenpiteet.. Suorittava Pankki ei kuitenkaan ole korvausvelvollinen, jos oikeudeton käyttö on johtunut Tilinomistajan huolimattomuudesta,

3. Tilin veloittaminen ja hyvittäminen sekä arvopäivä

Tilin veloittaminen

Tilin veloittamiseen sovelletaan kulloinkin voimassaolevia soveltuvia Euromaksualueella välitettävien euromaksujen ja/tai Lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja.

Arvopäivä

Tililtä veloituksen arvopäivään sovelletaan kulloinkin voimassaolevia soveltuvia euromaksualueella välitettävien euromaksujen ja/tai lähtevien ja saapuvien valuuttamaksujen yleisiä ehtoja.

4. Maksut ja palkkiot

4.1. Maksujen ja palkkioiden maksamista sekä katteen varaamista koskeva velvollisuus

Tilinomistaja on velvollinen maksamaan palvelusta Pankille maksut ja palkkiot, joiden määrät ilmenevät kulloinkin voimassa olevasta hinnastosta. Pankilla on oikeus veloittaa edellä mainitut maksut ja palkkiot tilinomistajan tililtä.

Tilinomistaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että tilillä on kate pankin niiden maksujen ja palkkioiden veloittamista varten, jotka pankilla on oikeus veloittaa tililtä SWIFT MT101 -sopimuksen, yleisten ehtojen tai muun sitoumuksen mukaan.

4.2. Pankin maksujen ja palkkioiden kirjaaminen, kun tililtä puuttuu kate

Jollei tilillä ole 4.1 kohdassa tarkoitettussa tilanteessa katetta pankin maksujen ja palkkioiden veloittamista varten, pankilla on oikeus kirjata veloitettava määrä tilille pankin saatavaksi.

Tällaisia veloituksia ovat muun muassa

- 1) tilisopimuksen mukaiset viivästyskorot, maksut ja palkkiot ja
- 2) muihin tilinomistajan ja tilin käyttöön oikeutetun ja pankin välisiin sopimuksiin tai erillisiin toimeksiantoihin perustuvat maksut ja palkkiot, jotka on sovittu veloitettavaksi tililtä.

4.3. Katteen puuttumisesta aiheutuvat seuraamukset

Jollei tilillä ole katetta 4.2. kohdassa tarkoitettujen viivästyskorokojen sekä pankin maksujen ja palkkioiden veloittamista varten, tilinomistaja on velvollinen maksamaan pankille ja pankilla on oikeus veloittaa tililtä, tilille myöhemmin tulleista varoista, saatavalleen kertynyt viivästyskoroko, huomautuskirjeen lähettamisestä perittävä maksu sekä muut saatavan perimisestä aiheutuvat maksut ja palkkiot.

5. SWIFT MT101 -sopimuksen ja sopimusehtojen muuttaminen

Pankki ilmoittaa tilinomistajalle vähäistä merkittävämmästä SWIFT MT101 -sopimuksen ehtojen muutoksesta, joka lisää tilinomistajan velvollisuuksia tai vähentää tilinomistajan oikeuksia eikä johdu lain muutoksesta, viranomaisen päätöksestä tai pankkien maksujenvälitysjärjestelmän muutoksesta. Tällaisesta muutoksesta pankki ilmoittaa tilinomistajalle asettamalla tiedon sopimusehtojen muuttamisesta tilinomistajan saataville pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan kautta tai lähettämällä sen tilinomistajalle kirjallisesti. Pankilla on oikeus ilmoittaa muutoksen yksityiskohtainen sisältö tai muutetut SWIFT MT101 -sopimuksen

ehdot täydentävänä toimenpiteenä julkaisemalla ne pankin verkkosivuilla www.aktia.fi. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen toimittamisesta tilinomistajalle. Tilinomistajan katsotaan saaneen ilmoituksen kohdassa 2.3 mainitussa ajassa.

Pankilla on oikeus ilmoittaa muista kuin edellä mainituista muutoksista julkaisemalla ne pankin verkkosivuilla www.aktia.fi. Muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien.

Tilinomistajalla on oikeus muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään saakka irtisanoa tämä sopimus näiden sopimusehtojen 7 kohdan mukaan. Pankilla ei ole velvollisuutta ilmoittaa tilinomistajalle tästä irtisanomisoikeudesta sopimusta muutettaessa.

6. Hinnaston muuttaminen

6.1. Uuden maksun ja palkkion periminen

Pankki ilmoittaa tilinomistajalle muutoksen, jolla pankki liittää tähän sopimukseen maksun tai palkkion, joka ei sisällynyt hinnastoon sopimuksen allekirjoitushetkellä ja joka ei johdu lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä. Tällaisesta muutoksesta pankki ilmoittaa tilinomistajalle asettamalla tiedon muutoksesta tilinomistajan saataville pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan kautta tai lähettämällä sen tilinomistajalle kirjallisesti. Pankilla on oikeus periä uusi maksu ja palkkio pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien, kuitenkin aikaisintaan yhden kuukauden kuluttua ilmoituksen lähettamisestä tilinomistajalle. Tilinomistajan katsotaan saaneen ilmoituksen kohdassa 2.3 mainitussa ajassa.

Sopimus jatkuu muutetun sisältöisenä, jollei tilinomistaja muutosten ilmoitettuun voimaantulopäivään mennessä ilmoita pankille vastustavansa muutosta. Jos tilinomistaja ei hyväksy muutosta, tilinomistajalla ja pankilla on oikeus irtisanoa tämä sopimus päättymään välittömästi.

6.2. Muut maksujen ja palkkioiden muutokset

Pankki ilmoittaa muutoksen, jolla pankki liittää tähän sopimukseen lain muutoksesta tai viranomaisen päätöksestä johtuvan maksun tai palkkion julkaisemalla sen hinnastossaan. Hinnaston muutos tulee voimaan pankin ilmoittamasta ajankohdasta lukien.

Pankki ilmoittaa hinnastoon sisältyvän maksun tai palkkion korotuksen tilinomistajalle julkaisemalla korotetun maksun tai palkkion määrän tilioitteessa tai asettamalla sen tilinomistajan saataville pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan kautta. Mikäli tilinomistajalla ei ole sähköistä asiointikanavaa, pankki ilmoittaa muutoksen tilinomistajalle julkaisemalla muutoksesta pankin toimipaikoissa tai verkkosivuilla. Hinnaston muutos tulee voimaan aikaisintaan kuukauden kuluttua tilioitteen tai muun kirjallisen ilmoituksen päivämäärästä. Tilinomistajan katsotaan saaneen ilmoituksen kohdassa 2.3 mainitussa ajassa.

Tilinomistajalla on oikeus irtisanoa tämä sopimus näiden sopimusehtojen 7. kohdan mukaan.

7. SWIFT MT101 -sopimuksen voimassaolo, irtisanominen ja purkaminen

SWIFT MT101 -sopimus on voimassa toistaiseksi, jollei ole toisin sovittu.

Jollei SWIFT MT101 -sopimuksessa ole toisin sovittu, tilinomistajalla ja pankilla on oikeus irtisanoa SWIFT MT101 -sopimus päättymään 1 kuukauden kuluttua irtisanomisesta.

Pankilla on oikeus purkaa SWIFT MT101 -sopimus päättymään heti, jos tilinomistaja tai muu tilin käyttöön oikeutettu henkilö on rikkonut olennaisesti SWIFT MT101 -sopimukseen perustuvia velvoitteita tai pankilla on perusteltua syytä epäillä, että tiliiä käytetään lain tai viranomaisten antamien ohjeiden vastaiseen toimintaan.

SWIFT MT101 -sopimuksen käytön edellytyksenä on, että tilinomistajalla on voimassa oleva tilisopimus. Mikäli tilinomistajan

tilisopimus puretaan, niin tällöin myös SWIFT MT101 -sopimus puretaan päättymään samanaikaisesti tilisopimuksen kanssa.

Pankki lähettää irtisanomista tai purkamista koskevan ilmoituksen tilinomistajalle pankin tarjoaman tai hyväksymän sähköisen asiointikanavan kautta tai kirjallisesti.

SWIFT MT101 -sopimuksen irtisanomisen tai purkamisen yhteydessä SWIFT MT101 -sopimukseen liittyvät maksut ja palkkiot erääntyvät maksettavaksi heti, kun SWIFT MT101 -sopimuksen irtisanomisaika on kulunut tai purkamisen on tullut voimaan. Pankki ei palauta tilinomistajan ennakolta maksamia maksuja ja palkkiota siltä osin, kuin ne kohdistuvat irtisanomisen voimaantulon jälkeiseen aikaan.

8. Ylivoimainen este

Sopijapuoli 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 laissa säädettyjä pankin velvollisuuksia. Sopijapuoli on velvollinen ilmoittamaan toiselle sopijapuolelle niin pian kuin se on mahdollista häntä kohdanneesta ylivoimaisesta esteestä. Pankki voi ilmoittaa ylivoimaisesta esteestä esimerkiksi verkkosivuillaan tai valtakunnallisissa päivälehdissä.

9. Vahingonkorvausvastuu

Pankki on velvollinen korvaamaan tilinomistajalle korkotappion lisäksi ainoastaan sen välittömän vahingon, joka on aiheutunut pankin omasta laiminlyönnistä. Tällaisia välittömiä vahinkoja ovat asiakkaalle virheen selvittämisestä aiheutuneet välttämättömät kustannukset. Pankki palauttaa perimänsä palvelumaksut vain siltä osin kuin ne kohdistuvat vahinkoa aiheuttaneeseen laiminlyöntiin.

Pankki ei vastaa tilinomistajalle aiheutuneista mahdollisista välillisistä vahingoista.

10. Vahingon rajoittaminen

Tilinomistajan tai muun tilin käyttöön oikeutetun on ryhdyttävä kohtuullisiin toimenpiteisiin vahingon rajoittamiseksi. Jos hän laiminlyö tämän, hän vastaa itse vahingosta tältä osin. Lain tai sopimuksen vastaisen menettelyn perusteella pankin suoritettavaksi tulevaa vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon rikkomuksen syy, tilinomistajan tai muun tilinkäyttöön oikeutetun mahdollinen myötävaikutus vahinkoon, maksupalvelusta suoritettava vastike, pankin mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

11. Asiakastietojen käsittely ja oikeus luovuttaa asiakastietoja

Aktia Pankki Oyj (jäljempänä pankki) käsittelee rekisterinpitäjänä henkilötietoja tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja huolehtii toiminnassaan yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta. Pankki käsittelee henkilötietoja muun muassa asiakaspalvelua ja asiakassuhteen hoitamista varten, asiakasviestintään, asiakkaan tunnistamista ja yksilöintiä varten, markkinointiin, sekä riskienhallintaa ja toimivaltaisille viranomaisille tapahtuvaa raportointia varten. Lue lisää henkilötietojen käsittelystä Aktiassa osoitteessa www.aktia.fi/fi/yksityisyyden-suoja.

Rekisterinpitäjänä pankki käsittelee henkilötietoja luottolaitoslain ja voimassaolevan henkilötietolainsäädännön mukaisesti sekä huolehtii toiminnassaan muutoinkin yksityisyyden suojan ja pankkisalaisuuden toteutumisesta henkilötietojen käsittelystä. Tiedot voidaan hankkia rekisteröidyltä itseltään, hänen edustajiltaan ja viranomaisten pitämistä julkisista rekistereistä. Pankki käsittelee henkilötietoja palveluissaan ja toiminnassaan sekä riskienhallinnassaan ja viranomaisraportoinnissaan. Viimeksi mainituissa mm. verotusta varten tapahtuvassa automaattisessa asiakkaiden tuloja ja varoja

koskevassa tietojenvaihdossa. Pankilla on oikeus luovuttaa asiakkaita koskevia tietoja voimassa olevan sääntelyn mukaisesti.

Tilinomistaja ja tilinkäyttöön oikeutettu henkilö antavat suostumuksensa pankille henkilötietojen käsittelyyn maksupalvelujen käytön yhteydessä. Pankki saa tämän suostumuksen nojalla käsitellä sellaisia henkilötietoja, jotka ovat tarpeellisia maksupalvelujen tarjoamiseksi. Pankilla voi maksupalvelulain nojalla olla velvollisuus jakaa tilinomistajaa ja tilinkäyttöön oikeutettua koskevia tietoja maksutoimeksiantopalvelutarjoajien, tilietopalvelutarjoajien, tai korttipohjaisia maksuvälineitä liikkeeseen laskevien palveluntarjoajien kanssa, mikäli tilinomistaja ja/tai tilinkäyttöön oikeutettu on sopinut näiden palvelujen käytöstä kyseisten palveluntarjoajien kanssa.

Tilinomistajan ja tilinkäyttöön oikeutetun tuntemistietoja ja muita henkilötietoja voidaan käyttää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen, paljastamiseen ja selvittämiseen sekä rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen ja sen rikoksen, jolla rahanpesun tai terrorismin rahoittamisen kohteena oleva omaisuus tai rikoshyöty on saatu, tutkintaan saattamista varten. Pankki voi verrata maksutietoja EU:n taloudellisia sanktioita koskeviin asetuksiin tai kotimaisten ja ulkomaisten viranomaisten tai vastaavien muiden tahojen tiedotteisiin ja määräyksiin sekä tarvittaessa vaatia maksupalvelun käyttäjältä lisätietoja maksusta. Maksua käsittelevät pankit ja maksujärjestelmät voivat sijoittautumismaan lainsäädännön tai tehtyjen sopimusten mukaan olla velvollinen luovuttamaan tietoja maksajasta eri maiden viranomaisille.

12. Valvontaviranomaiset

Pankin toimintaa valvoo Finanssivalvonta (www.finanssivalvonta.fi). Finanssivalvonnan yhteystiedot ovat: Finanssivalvonta, Snellmaninkatu 6, PL 103, 00101 Helsinki, puhelin 09 183 51 (vaihe) kirjaamo@finanssivalvonta.fi

13. Tuomioistuimen ulkopuoliset oikeussuojakeinot

Jos osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen sopimusta koskevasta erimielisyydestä neuvotteluteitse, asiakas voi kääntyä Vakuutus ja rahoitusneuvonnan (Fine, www.fine.fi) tai sen yhteydessä toimivaan Pankkilautakunnan puoleen.

Vakuutus- ja rahoitusneuvonnan osoite on Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, info@fine.fi, puh. 09 6850 120, www.fine.fi.

14. Oikeuspaikka ja sovellettava laki

Tästä sopimuksesta aiheutuvat riitaisuudet käsitellään siinä käräjäoikeudessa, jonka tuomiopiirissä pankilla on kotipaikka tai sen hallintoa pääasiallisesti hoidetaan tai muussa Suomessa sijaitsevassa lain mukaan toimivaltaisessa käräjäoikeudessa. Tähän sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

15. Asiakasvalitusten käsittely

Maksupalvelun käyttäjä voi tehdä asiakasvalituksen pankille maksupalvelussa olleesta virheestä tai myöhästymisestä. Pankki vastaa valitukseen lähettämällä viestin sähköisesti verkkopankissa tai muun pankin tarjoaman suojatun sähköisen palvelun kautta, ellei asiakkaan kanssa nimenomaisesti ole muuta sovittu. Pankki voi myös vastata kirjallisesti asiakkaan osoitteeseen kohdan 2.3 mukaisesti. Maksupalvelun käyttäjän katsotaan saaneen ilmoituksen kohdassa 2.3 mainituissa ajassa.