



## HYVÄ PANKKITAPA

*Hyvä pankkitapa on muotoutunut käytännön kokemuksesta. Hyvän pankkitavan säännöt sisältävät asiakkaan ja pankin välistä suhdetta sekä pankkien toimintatapoja koskevia periaatteita. Asiakkaan ja pankin välistä suhdetta ohjaavat lisäksi useat lait ja valvontaviranomaisten antamat määräykset ja ohjeet.*

*Näillä säännöillä pankit haluavat korostaa hyvän pankkitavan merkitystä sekä kertoa asiakkailleen, henkilöstölleen ja muille sidosryhmilleen hyvän pankkitavan mukaisista toimintatavoista. Säännöillä ei muuteta asiakkaan ja pankin välisiä sopimuksia.*



## **PANKKITOIMINTA**

Hyvään pankkitapaan kuuluu, että pankki tuntee asiakkaansa ja hänen taloudellisen tilansa asiakassuhteen edellyttämässä laajuudessa.

Asiakkaan käyttöön ottamista palveluista laaditaan tarvittavat sopimukset. Pankki varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden ennen sopimuksen laa-  
timista.

Pankin tulee varmistaa, että henkilökunta on tehtäviinsä soveltuvaa ja riittävästi koulutettua ja että toiminta on asianmukaisesti valvottu, ohjeis-  
tettu ja johdettu.

## **Peruspankkipalvelut**

Pankki tarjoaa asiakkailleen peruspankkipalveluja lainsäädännön, viran-  
omaismääräysten sekä tili- ja muiden sopimusehtojen asettamissa rajoissa. Peruspankkipalveluja ovat jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon tarkoitettu tili, tilinkäyttöön oikeuttava tilinkäyttöväline sekä maksujen välitystä koskevien toimeksiantojen hoitaminen.

Asiakas saa pankista tietoja palveluihin liittyvistä maksuista, pankin tar-  
joamista tilimuodoista, niiden ehdoista ja tilien tuotosta sekä maksuväli-  
neistä ja niiden käytöstä.

Pankki huolehtii saamiensa toimeksiantojen mukaisesti asiakkaan mak-  
sujen hoitamisesta. Turvallisuuden varmistamiseksi pankki antaa asiak-  
kaalle tarvittavat ohjeet maksuvälineiden ja niihin liittyvien tunnuslukujen  
huolellisesta säilyttämisestä.



Pankki voi kieltäytyä peruspankkipalvelun tarjoamisesta yksityishenkilölle vain painavasta syystä. Pankki ilmoittaa kieltäytymisen perusteen asiakkaalle.

Pankki voi kieltäytyä jokapäiväisten raha-asioiden hoitoon tarkoitetun tilin avaamisesta tai ajantasaisen tilinkäyttövälineen<sup>\*)</sup> myöntämisestä, jos:

- pankilla on aihetta epäillä tilin tai tilinkäyttövälineen väärinkäyttöä;
- pankki ei voi tunnistaa asiakasta luotettavasti; tai jos
- asiakkaan käytettävissä on jo tili tai tilinkäyttöväline.

Pankki ei kieltäydy tilin avaamisesta tai ajantasaisen tilinkäyttövälineen myöntämisestä pelkästään aiemman maksuhäiriömerkinnän perusteella.

Muun kuin ajantasaisen tilinkäyttövälineen myöntämisestä pankki voi kieltäytyä esimerkiksi, jos

- pankilla on aihetta epäillä tilinkäyttövälineen väärinkäyttöä;
- asiakkaan tilille ohjautuu tuloja epäsäännöllisesti tai satunnaisesti; tai jos
- asiakkaalla on maksu- tai muita sopimuslaininlyönnejä.

### **Luottopalvelut**

Asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista luottovaihtoehtoista, luoton keskeisistä ehdoista ja luottoon liittyvistä kustannuksista.

Luottoa myöntäessään pankki selvittää käytettävissään olevilla tiedoilla asiakkaan maksukyvyyn ja edellyttää asiakkaalta tarpeellisiksi katsomiaan vakuuksia.

<sup>\*)</sup> käytön yhteydessä tarkistetaan tilillä olevien varojen riittävyys



Pankki noudattaa luottosuhteessa vastuullisuutta ja pyrkii ottamaan huomioon asiakkaan taloudellisen turvallisuuden ja luototettavan toiminnan menestymisen mahdollisuudet.

### **Säästämis- ja sijoituspalvelut**

Asiakas saa pankista tietoja sen tarjoamista vaihtoehtoisista talletus- ja sijoitusmuodoista ja niiden ehdoista sekä talletettavien varojen tuotosta. Pankki kiinnittää liiketoiminnassaan erityistä huomiota tallettajan aseman turvaamiseen.

Sijoituspalvelun tarjoajana pankin on annettava asiakkaalle toimeksiannon kohteena olevista arvopapereista ne tiedot, joilla voi olla olennaista vaikutusta asiakkaan ratkaisuun toimeksiannon antamisesta tai kaupan päättämisestä.

Pankin on hoidettava asiakkaan pankin hoitoon antamaa omaisuutta huolellisesti asiakkaan kanssa laaditun sopimuksen mukaisesti. Pankki antaa asiakkaalle sopimuksen mukaisesti tiedot pankin hoidossa olevan omaisuuden arvosta ja tuotosta.

### **ASIAKASSUHDE**

Asiakassuhde perustuu molemminpuoliseen rehellisyyteen ja luottamukseen, jota pitkäaikainen asiakassuhde vahvistaa. Pankit ottavat liiketoiminnassaan huomioon asiakkaan edun.



## Valinnan vapaus

Asiakas voi valita pankin tarjoamista valikoimista haluamansa palvelut. Pankin tehtävänä on antaa tietoja asiakkaan tarpeisiin soveltuvista vaihtoehtoisista palveluista.

Asiakas voi vaihtaa käyttämäänsä palvelua tai pankkia, mikäli asiakkaan ja pankin välinen sopimus ei tietyin palvelun osalta rajoita tätä oikeutta.

## Asiakastiedot

Pankilla on oikeus hankkia asiakkaastaan tietoja, jotka ovat tarpeellisia asiakkaan taloudellisen aseman selvittämiseksi ja luoton takaisinmaksun turvaamiseksi.

Pankki rekisteröi asiakkaastaan vain toimintansa kannalta tarpeellisia tietoja.

Pankin hallussa olevat asiakasta koskevat tiedot ovat lakiin perustuvan pankkisalaisuuden alaisia.

Pankki antaa asiakasta koskevia tietoja muille kuin asiakkaalle itselleen vain hänen suostumuksellaan tai laissa tiedonsaantiin oikeutetuille. Sisäisillä järjestelyillä pankki varmistaa, että asiakasrekisterit ovat asianmukaisesti suojattuja.



## Palveluista tiedottaminen

Pankin toimipaikassa on asiakkaan nähtävillä palveluhinnastossa tiedot pankin tarjoamien palvelujen hinnoista. Tietoverkossa tarjottavien palvelujen osalta hinnat ovat nähtävillä verkossa. Pankki ilmoittaa hintojen muutoksista hyvissä ajoin ennen muutoksen voimaantuloa.

Pankkipalvelusopimusten ehtojen tulee olla ymmärrettäviä. Sopimusehdoista tulee ilmetä molempien osapuolten keskeiset oikeudet ja velvollisuudet. Pankkipalveluista tiedottamisen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää.

Pankki toimii yleisesti hyväksytyjen markkinoinnin periaatteiden mukaisesti. Palveluiden mainonnan tulee olla totuudenmukaista ja antaa oikea kuva palveluista.

## Valitukset ja muut asiakaspalautteet

Pankki järjestää valitusten ja muiden asiakaspalautteiden käsittelymenettelyn.

Asiakkaan saatavilla on pankin toimipaikoissa ja tietoverkossa tarjottavien palvelujen osalta verkossa ohjeet asiakaspalautteen tekemisestä. Pankin henkilökunta neuvoo tarvittaessa asiakasta valituksen tekemisestä. Pankki vastaa valitukseen kohtuullisessa ajassa. Asiakas saa neuvoja myös Pankkialan Asiakasneuvontatoimistosta.

Nämä säännöt korvaavat edelliset 11.1.2001 päivätyt säännöt.