

Henkilöasiakkaiden perusmaksutili

Pankeilla on velvollisuus tarjota euromääräinen perusmaksutili, siihen liittyviä palveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita ETA-valtiossa laillisesti asuville. Perusmaksutiliä, siihen liittyviä palveluita ja sähköisen tunnistamisen palveluita, mukaan lukien vahvan sähköisen tunnistamisen palvelut, tarjotessaan pankin tulee kohdella kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti ja syrjimättömästi.

Perusmaksutili kuuluu peruspankkipalveluihin ja siten tili on mahdollista avata esimerkiksi myös henkilölle, jolla on maksuhäiriömerkintä.

Perusmaksutilin avaaminen ja sen palveluiden käyttäminen ei edellytä muiden pankkipalveluiden ostamista.

Perusmaksutilistä ja siihen liittyvien maksupalveluiden ominaisuuksista ja ehdoista, sähköisen tunnistamisen palveluista sekä menetelmistä, jotka mahdollistavat vaihtoehtoisten riidanratkaisumenettelyn kerrotaan alla tarkemmin.

Perusmaksutili sisältää seuraavat palvelut:

Palvelut perusmaksutilin avaamiseksi, käyttämiseksi ja sulkemiseksi, varojen tallettamiseksi, käteisen nostamiseksi sekä maksutapahtumien toteuttamiseksi suoraveloituksina, maksukortilla, tilisiirroilla, pankkipäätteillä, pankin konttoreissa ja verkkopalveluissa

- Varojen nosto joko konttorissa tai automaatilla
- Sähköinen tunnistuspalvelu, jolla asiakas voi käyttää verkkopankkia sekä asioida että tunnistautua verkkopalveluissa.
- Visa Electron maksukortilla voi maksaa myös verkossa
- Tilisiirtoja voi tehdä pysyväistoimeksiantoina, suoraveloituksina ja suoramaksuina. Tutustu tarkemmin täältä [Tilit ja maksut](#)
- Asiakkaalta maksutilistä ja sen pääasiallisten palveluiden käytöstä veloitettavat maksut [Maksuja koskeva tietoasiakirja](#)

Perusmaksutilin ehdot saat POP Pankista.

Vaihtoehtoinen riidanratkaisumenettely

Asiakas voi saattaa asiakkaan ja pankin väliset perusmaksutiliä koskevat yksittäiset erimielisyydet ratkaisusuositusta antavan riippumattoman toimielimen käsiteltäväksi. Mikäli asiakas on tyytymätön pankin antamaan ratkaisuun, eikä erimielisyyttä saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi ottaa yhteyttä seuraaviin tahoihin:

Kuluttajariitalautakunta antaa ratkaisusuosituksia elinkeinonharjoittajan ja kuluttajan välisissä kulutushyödykesopimuksia koskevissa tai muissa kulutushyödykkeen hankintaan liittyvissä asioissa. Se ei kuitenkaan käsittele asioita, jotka koskevat arvopaperiasioita. Kuluttajariitalautakunnalla ei ole yleisneuvontapalvelua.

Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn on suositeltavaa olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Kuluttajariitalautakunnan yhteystiedot: Hämeentie 3, PL 306, 00531 Helsinki, puhelin 029 566 5200. Lisätietoja osoitteesta: www.kuluttajariita.fi

Vakuutus ja rahoitusneuvonta (FINE) neuvoo kuluttajia, pienyrittäjiä ja niihin verrattavia asiakkaita heidän vakuutus-, pankki- ja sijoitustoiminnan ongelmatilanteissa, sekä ratkaisee niihin liittyviä valitusasioita. Neuvontatoimiston yhteydessä toimivat Vakuutuslautakunta, Pankkilautakunta ja Arvopaperilautakunta, jotka antavat ratkaisusuosituksia.

FINE:n yhteystiedot: Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki, puh. 09 6850 120. Lisätietoja osoitteesta: www.fine.fi

Asiakkaan halutessa pankki antaa asiakkaalle tarkempia neuvoja siitä, miten hänen tulee menetellä halutessaan saattaa pankin tekemän päätöksen em. tahojen käsiteltäväksi.