

## Kanavapalvelujen palveluehdot

### 1. Yleistä

Näitä Kanavapalvelujen palveluehtoja (Palvelu Ehdot) sovelletaan yritysasiakkaisiin, jos Asiakas ja Nordea ovat näin sopineet tai jos Nordea on ilmoittanut Asiakkaalle, että näitä Palvelu Ehtoja sovelletaan CM Palveluun, ja näitä Palvelu Ehtoja on tulkittava yhdessä Corporate cash management - palvelujen yleisten ehtojen (Yleiset Ehdot) kanssa.

Näiden Palvelu Ehtojen isoilla alkukirjaimilla kirjoitettujen termien merkitykset on määritelty ehdossa 9. Kanavapalvelut ovat sähköisiä kanavia Nordea -konserniin, joista jokainen sisältää erillisiä toiminnallisuuksia. Kunkin Kanavapalvelun toiminnallisuudet on kuvattu siihen sovellettavassa CCM Sopimuksessa.

### 2. Liitetyt Palvelut

Liitetyt Palvelut ovat itsenäisiä palveluita, jotka ovat käytettävissä kutakin Liitettyä Palvelua koskevan erillisen sopimuksen ehtojen mukaisesti tai, jos erillistä sopimusta ei ole tehty eikä Nordea tai Palveluntarjoaja sitä vaadi, kyseessä olevan Palveluntarjoajan yleisesti kyseiseen Liitettyyn Palveluun soveltamien ehtojen mukaisesti.

Liitetyt Palvelut ovat käytettävissä Kanavapalvelun kautta Liitetyn Palvelun tai kyseisen Kanavapalvelun CCM Sopimuksessa kuvatulla tavalla tai CM Liitteessä sovitulla tavalla.

Liitettyjen Palvelujen sisältö tai toiminnallisuudet voivat vaihdella käytetyn Kanavan tai muun käyttötavan mukaan.

Liitettyjen Palvelujen palveluajat voivat erota Kanavan palveluajoista.

Nordea ei ole vastuussa muiden Palveluntarjoajien kuin Nordean itsensä tarjoamista Liitettyistä Palveluista.

### 3. Tunnistusmenetelmä

Kanavapalvelujen käyttö edellyttää, että Asiakas tunnistautuu kyseisen Kanavapalvelun vaatimalla tavalla, käyttämällä kyseisen Kanavan CCM Sopimuksessa kuvattua Tunnistusmenetelmää.

Nordealla on oikeus muuttaa tai uudistaa Tunnistusmenetelmää ja/tai muuttaa sen teknistä toiminnallisuutta ilmoittamalla asiasta Asiakkaalle etukäteen.

Nordealla on oikeus toimittaa Tunnistusmenetelmä tai sen osa Asiakkaan Nordealle ilmoittamaan osoitteeseen, Asiakkaan viralliseen osoitteeseen, Asiakkaan valtuutetulle edustajalle tai CCM Sopimuksessa määritellyllä muulla tavalla.

Asiakkaan on annettava Tunnistusmenetelmän säilyttämistä ja käyttöä koskevat Kanavapalvelun ohjeet sekä turvaohjeet tiedoksi kaikille Pääkäyttäjille ja Käyttäjille ja varmistettava, että nämä noudattavat ohjeita. Ohjeet julkaistaan Nordean Verkkosivuilla tai toimitetaan muulla tavoin Asiakkaan käyttöön.

### 4. Valtuutus edustaa Asiakasta

#### 4.1 Pääkäyttäjät ja Käyttäjät

Käyttäjät edustavat Asiakasta Kanavassa. Nordea voi lisäksi edellyttää Asiakasta nimeämään yhden tai useampia Pääkäyttäjää. Näiden Pääkäyttäjien roolit ja vastuut on määritelty CCM Sopimuksessa ja voivat vaihdella palvelujen välillä.

Nordealla on oikeus rajoittaa Pääkäyttäjien ja Käyttäjien määrää sekä olla hyväksymättä Pääkäyttäjää ja Käyttäjää. Jos Nordea ei hyväksy Käyttäjää tai Pääkäyttäjää, ilmoittaa se asiasta Asiakkaalle ilman kohtuutonta viivytystä.

#### 4.2 Valtuutus

Kaikki Kanavapalveluun liittyvät valtakirjat tulee laatia ja olemassa olevien valtakirjojen muutokset tai perumiset tehdä Nordean määrittelemässä muodossa. Tällaiset uudet valtakirjat, muutokset tai perumiset tulevat voimaan, kun ne on rekisteröity Nordean järjestelmään.

Jos Nordea suorittaa tämän rekisteröinnin, se suoritetaan kohtuullisen ajan kuluessa ja, olemassa olevan valtakirjan rajoituksen tai perumisen tapauksessa, viimeistään kolmen Pankkipäivän kuluessa kirjallisen rajoitus- tai perumisilmoituksen saapumisesta.

Jos Käyttäjän on määrä edustaa Liitettyä Osallista Asiakkaan puolesta, on Asiakkaan varmistettava, ettei kyseiselle Käyttäjälle annettu valtuutus ole ristiriidassa Liitetyn Osallisen Asiakkaalle antaman valtuutuksen kanssa.

Jos Käyttäjälle on Liitettyyn Palveluun liittyvässä valtakirjassa tai muussa asiakirjassa annettu valtuudet edustaa Asiakasta tai Liitettyä Osallista jossakin suhteessa, voi näitä valtuuksia Nordean luvalla käyttää myös Kanavan kautta.

#### 4.3 Tunnistus ja todentaminen

Nordea voi edellyttää Pääkäyttäjän tai Käyttäjän tunnistamista ja henkilöllisyyden todentamista. Nordea määrittelee hyväksyttävät tunnistusasiakirjat.

Asiakas ja/tai Pääkäyttäjä voi Nordean luvalla tunnistaa Käyttäjät ja todentaa heidän henkilöllisyytensä Nordean ja muiden Nordea -konserniin kuuluvien yhtiöiden puolesta. Tunnistaminen ja todentaminen on suoritettava Nordean ohjeiden mukaisesti. Nordea ilmoittaa kyseiset ohjeet Asiakkaalle ja/tai Pääkäyttäjälle. Asiakkaan tai Pääkäyttäjän on pidettävä ajantasaista rekisteriä kaikista Käyttäjistä ja heidän tunnistamiseensa ja henkilöllisyytensä todentamiseen liittyvistä asiakirjoista Nordean kulloinkin antamien ohjeiden mukaisesti. Asiakkaan tai Pääkäyttäjän on toimitettava kopiot näistä tiedoista, asiakirjoista tai niihin liittyvistä tiedoista Nordealle CCM Sopimuksen mukaisesti tai Nordean pyytäessä. Pakottavan kansallisen lainsäädännön mukaisesti Nordealla ja/tai sitä valvovilla viranomaisilla on oikeus tarkastaa Asiakkaan toiminta ja/tai Pääkäyttäjän menettelyt Käyttäjien tunnistukseen ja heidän henkilöllisyytensä todentamiseen liittyen.

### 5. Liitetyt Osalliset

CCM Sopimuksen mukaisesti Asiakas voi edustaa Nordean hyväksymiä Liitettyjä Osallisia valtakirjalla Kanavan kautta. Nordealla on perustelluista syistä oikeus perua Liitetyn Osallisen hyväksyntä ja/tai rajoittaa Liitettyjen Osallisten lukumäärä kohtuulliseen määrään.

Asiakas sitoutuu toimittamaan CCM Sopimuksen ja muut oleelliset tiedot tiedoksi jokaiselle Liitettylle Osalliselle.

Valtakirja tulee laatia ja olemassa olevien valtakirjojen muutokset tai perumiset tehdä Nordean määrittelemässä muodossa.

Tällaiset uudet valtakirjat, muutokset tai perumiset tulevat voimaan, kun ne on rekisteröity Nordean järjestelmään.

Rekisteröinti suoritetaan kohtuullisen ajan kuluessa ja, olemassa olevan valtakirjan rajoituksen tai perumisen tapauksessa, viimeistään kolmen Pankkipäivän kuluessa kirjallisen rajoitus- tai perumisilmoituksen saapumisesta.

Jos Asiakkaalle on Liitettyyn Palveluun liittyvässä valtakirjassa tai muussa asiakirjassa annettu valtuudet edustaa Liitettyä Osallista jossakin suhteessa, voi näitä

valtuuksia Nordean luvalla käyttää myös Kanavan kautta.

## 6. Sitova viestintä Kanavan kautta

### 6.1 Sitova viestintä

Nordealla ja mahdollisella Palveluntarjoajalla on oikeus luottaa Nordean saamiin Viesteihin ja toimia niiden perusteella sellaisina kuin ne on vastaanotettu. Asiakas on vastuussa Nordealle ja Palveluntarjoajalle lähetetyistä Viesteistä, ja ne sitovat Asiakasta edellyttäen, että Nordea on tunnistanut ja varmentanut, että Viestin lähettämiseen on käytetty Asiakkaan, Pääkäyttäjän tai Käyttäjän Tunnistusmenetelmää. Edellä mainittu pätee, vaikka Asiakas, Pääkäyttäjä tai Käyttäjä ei tosiasiallisesti olisi lähettänyt Viestiä (esimerkiksi Tunnistusmenetelmän väärin- käytön takia) ja/tai riippumatta siitä, mitä Käyttäjän tai Pää- käyttäjän käyttämän henkilökohtaisen maksuvälineen ehdoissa on Viestin lähetysketkellä määrätty.

Nordean tai Palveluntarjoajan vastaanottamien Viestien sisällöt sekä lähetys- ja saapumisajat todennetaan Nordean tai Palveluntarjoajan tietojärjestelmistä tai niiden tuottamista tulosteista ja/tai Nordean tai Palveluntarjoajan nauhoittamasta puhelinkeskustelusta. Nordealla ja mahdollisella Palveluntarjoajalla on oikeus nauhoittaa Asiakaspuhelin toimeksiantojen ja muiden tahdonilmaisujen todentamiseksi ja palvelujen kehittämiseksi.

Nordea ei tarkista Viestin perustetta tai merkitystä.

### 6.2 Maksujen lisävahvistus

Nordea voi turvallisuussyistä pyytää Asiakkaalta maksutoimeksiannon ylimääräistä vahvistusta Kanavan kautta. Lisävahvistus muodostaa maksutoimeksiannon osan, ja Nordean katsotaan vastaanottaneen maksutoimeksiannon vasta, kun Nordea on saanut lisävahvistuksen Asiakkaalta Nordean ohjeiden mukaisesti.

Jos Nordea edellyttää lisävahvistusta, tämä ilmoitetaan maksutoimeksiannon vahvistamisen yhteydessä. Lisävahvistus on annettava Nordealle CCM Sopimuksen tai muiden Nordean antamien ohjeiden mukaisesti.

Jos Nordea saa eräpäivällisen maksun lisävahvistuksen vasta eräpäivän jälkeen, toteutetaan maksutoimeksianto lisävahvistuksen saavuttua.

### 6.3 Viestien käsittely

Kun Nordea on vastaanottanut ehtokohtien 6.1 ja 6.2 vaatimukset täyttävän Viestin, Nordea käsittelee Viestin ja/tai lähettää sen asiaankuuluvalla Palveluntarjoajalle kohtuullisen ajan kuluessa. Ellei muuta ole sovittu, Nordean tai Palveluntarjoajan velvollisuus käsitellä Viestiä alkaa, kun se on vastaanottanut Viestin Liitetyn Palvelun ja mahdollisen asiaankuuluvan CCM Sopimuksen ehtojen mukaisesti (esimerkiksi maksumääräyksen vastaanottaminen).

Nordea pidättää oikeuden hylätä Viestit, jotka eivät täytä niille asetettuja vaatimuksia. Nordea ilmoittaa Viestin hylkäämisestä Asiakkaalle asiaankuuluvan Kanavan kautta tai muulla asiaankuuluvan Liitetyn Palvelun ehdoissa määritellyllä tavalla.

Nordealla tai Palveluntarjoajalla on oikeus siirtää Kanavan kautta pyydetyn Liitetyn Palvelun toteuttamista, jos Nordealla tai Palveluntarjoajalla on perusteltu syy ryhtyä toimenpiteisiin Asiakkaan, Pääkäyttäjän tai Käyttäjän tunnistamiseksi tai varmentamiseksi, heidän valtuuksiensa selvittämiseksi tai Viestin varmentamiseksi.

## 7. Tunnistusmenetelmän säilyttäminen ja sulkeminen

Asiakas, Pääkäyttäjä ja Käyttäjä ovat vastuussa Tunnistusmenetelmän asianmukaisesta säilytyksestä näiden Palveluehtojen, CM Liitteen, valtakirjan Liitteen 1 ja/tai Nordean

antamien erillisten ohjeiden mukaisesti, jotta sivulliset eivät saisi Tunnistusmenetelmää käyttöönsä tai tietoonsa. Jos Tunnistusmenetelmä katoaa tai Asiakkaalla, Pääkäyttäjällä tai Käyttäjällä on syytä epäillä, että sivullinen on saanut Tunnistusmenetelmän käyttöönsä tai tietoonsa, vakuuttaa jokainen edellä mainituista ilmoittavansa asiasta välittömästi kyseessä olevalle Nordea -yksikölle.

Ilmoitus on tehtävä henkilökohtaisesti Nordean asiointikonttorissa sen aukioloaikana tai soittamalla kyseessä olevan Nordea -yksikön Asiakaspalveluun sen palveluaikana. Asiakaspalvelun palveluaikojen ulkopuolella ilmoitus on tehtävä Nordean kulloinkin osoittamaan sulkupalveluun. Asiakaspalvelun palveluajat ja sulkupalvelun tiedot on annettu Nordean Verkkosivuilla tai Kanavan kirjautumis sivuilla.

Nordean on estettävä Tunnistusmenetelmän käyttö, kun kyseessä oleva Nordea -yksikkö on vastaanottanut ilmoituksen Tunnistusmenetelmän sulkemisesta edellisen kappaleen mukaisesti.

Asiakas on vastuussa Nordealle ja mahdollisille muille Palveluntarjoajille Tunnistusmenetelmää käyttämällä lähetetyistä Viesteistä sekä kaikista näiden aiheuttamista välittömistä tai välillisistä vahingoista siihen asti, kunnes kyseessä oleva Nordea -yksikkö on vastaanottanut ilmoituksen Tunnistusmenetelmän katoamisesta tai joutumisesta sivullisen käsiin tai tietoon, ja Nordealla on ollut kohtuullisesti aikaa palvelujen keskeyttämiseen ja niiden käytön estämiseen. Jos Asiakas, Pääkäyttäjä tai Käyttäjä ei ole säilyttänyt Tunnistusmenetelmää huolellisesti tai on muutoin toiminnallaan tai laiminlyönnillään edistänyt Tunnistusmenetelmän tietojen joutumista sivullisen käsiin tai tietoon, on Asiakas vastuussa kaikista Tunnistusmenetelmän väärinkäytöstä aiheutuvista vahingoista.

## 8. Ohjelmistot, muut välineet ja immateriaalioikeudet

Asiakkaan on omalla kustannuksellaan varmistettava, että sillä on käytössään Kanavapalvelujen käytön edellyttämät välineet, ohjelmistot ja yhteydet. Nordea voi antaa välineitä, ohjelmistoja ja yhteyksiä koskevia teknisiä vaatimuksia, ja sillä on oikeus muuttaa näitä vaatimuksia.

Ellei muuta ole sovittu, Nordean toimittamien ohjelmistojen lisenssit eivät ole yksinoikeusluontoisia ja niihin annetaan vain käyttöoikeus. Asiakkaalle ei muodostu ohjelmistoon omistus- tai tekijänoikeuksia. Käyttöoikeutta säätelevät CCM Sopimus sekä valmistajan tai ohjelmistotoimittajan ehdot, jotka on toimitettu ohjelmiston mukana tai sisällytetty siihen.

Jos Nordeaa, muuta Palveluntarjoajaa, Asiakasta, muuta asiakasta tai minkään edellä mainituista edustajaa vastaan aloitetaan oikeustoimia Nordean tai muun Palveluntarjoajan toimittaman ohjelmiston tekijänoikeuksien tai muiden immateriaalioikeuksien loukkauksen johdosta, tai jos tällaisten oikeustoimien aloittaminen on Nordean perustellun mielipiteen mukaan todennäköistä, on Asiakkaan hävitettävä tai palautettava ohjelmisto Nordean pyynnöstä.

Kanavaa itseään koskeva tietoa ja kaikki kanavan kautta toimitettu tieto, Asiakkaaseen tai Liitettyyn Osalliseen liittyviä tietoja lukuun ottamatta, on immateriaalioikeuksien alaista, tekijänoikeudet mukaan lukien, ja kyseisiä tietoja ei saa välittää eteenpäin tai käyttää muuten kuin CCM Sopimuksessa tai Liitettyä Palvelua koskevilla asiaankuuluvissa sopimuksissa tarkoitettuilla tavoilla.

Tämän Sopimuksen päättyessä Asiakkaan on hävitettävä kaikki Nordean toimittamat ohjelmistot ja palautettava kaikki Nordean toimittamien turvallisuusratkaisujen fyysiset komponentit.

## 9. Määritelmät

Näihin Palvelu Ehtoihin sovelletaan Yleisissä Ehdossa

annettuja määritelmiä. Lisäksi seuraavilla ilmaisilla on alla määritellyt merkitykset:

**Kanavat/Kanavapalvelut** ovat kanavia Nordea -konserniin. Kanavan kautta Asiakas voi viestiä Nordean kanssa ja käyttää Nordean sekä muiden palveluntarjoajien tarjoamia palveluita.

**Käyttäjä** on luonnollinen henkilö, esimerkiksi työntekijä, joka edustaa Asiakasta Kanavien kautta tai muuten niiden yhteydessä, tai joka muuten käyttää Tunnistusmenetelmää Asiakkaan puolesta.

**Pääkäyttäjä** on luonnollinen henkilö, joka edustaa Asiakasta hallinnollisissa tehtävissä Kanavan kautta tai muuten Kanavan yhteydessä valtakirjan nojalla tai muulla Asiakkaan antamalla valtuutuksella.

**Tunnistusmenetelmä** tarkoittaa Nordean toimittamaa tai erikseen hyväksymää menetelmää, jolla Asiakas, Pääkäyttäjä, Käyttäjä ja/tai muu Asiakkaan edustaja tunnistautuu ja varmentaa henkilöllisyytensä Nordealle, muille Nordea -konserniin kuuluville yhtiöille ja muille Palveluntarjoajille. Tällaisia menetelmiä ovat esimerkiksi eID- kortti, kirjautumis- tai käyttäjätunnukset sekä PIN-koodi ja tunnuslukukortti.

**Viesti** tarkoittaa kaikkia ohjeita, toimeksiantoja, hakemuksia ja muita tahdonilmaisuja tai viestejä, jotka Nordea tai Asiakas lähettää tai vastaanottaa Kanavan kautta.