

Sampo Pankki
Unioninkatu 22
00075 Helsinki

KORVAUSVAATIMUS SAMPO PANKIN JÄRJESTELMÄMUUTOKSEN SEURAUKSISTA

Vaatimus ja sen peruste

Olen tehnyt Sampo Pankin kanssa sopimuksen pankkipalveluiden käytöstä. Sampo Pankki on maaliskuussa 2008 muuttanut tietojärjestelmiään ja tämän muutoksen seurauksena en ole saanut pankilta näitä palveluita sopimusta vastaavalla tavalla. Palveluhäiriöstä on aiheutunut minulle suoranaista taloudellista vahinkoa seuraavasti:

- Verkkopankin toimimattomuuden vuoksi olen joutunut menemään pankin konttoriin maksamaan erääntyviä laskuja ____ .3.2008 ja ____ .3.2008 ja ____ .
Tästä on aiheutunut kuluja ____ + ____ + _____ eli yhteensä ____ euroa
- Järjestelmän virhetoimintojen selvittämisestä on aiheutunut ylimääräisiä puhelin- kuluja (esim. verkkopankissa näkyneet virheelliset tili- ja muut tapahtumatiedot) ____ euroa
- Laskun maksun viivästymisestä _____:lle on aiheutunut viivästysseuraamuksia ____ euroa.
-
-
-

Vaatimukseni kokonaissumma on _____ euroa.

Odotan kirjallista vastaustanne tai ainakin tietoa siitä, milloin varsinainen vastaus on odotettavissa, kohtuullisessa ajassa kirjeen päiväyksestä.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Postiosoite: _____

Puhelin ja/tai sähköposti: _____

Tiliyhteystiedot korvausten maksamista varten: _____

OHJEITA KORVAUSVAATIMUKSEN TEKEMISEEN

Kuluttajavirasto on laatinut oheisen mallipohjan avuksi korvausvaatimusten esittämiseen. Korvausvaatimus voi kuitenkin olla myös täysin vapaamuotoinen. Mallipohjan ja tässä annettujen ohjeiden tarkoitus on helpottaa ja nopeuttaa vaatimusten käsittelyä.

Vaatimus

- Kerro selkeästi, mitä vaadit yritykseltä. Vaatimuksen tulee olla tarkka rahamääräinen summa.
- Ilmoita kukin vaatimuskohta erikseen.
- Lähtökohta on, että voit vaatia korvausta taloudellisista vahingoista. Tavallisimpia tässä tapauksessa ovat esim. asian selvittelystä aiheutuneet puhelinkulut, verkkopankkiasiakkaalla erääntyvien laskujen maksamisesta konttorissa (Sammon tai muun pankin) perityt kulut ja matkakulut konttoriin.
- Jos et ole pystynyt maksamaan laskua ajoissa ja siitä on aiheutunut sinulle viivästymisseuraamuksia, ilmoita vaatimuksessa tämän maksun saaja.
- Kirjoita muut vaatimuksesi tyhjään tilaan ennen loppusummaa.

Sampo Pankin pankkikortin toimimattomuus maksutilanteessa järjestelmävaihdoksen aikaan voi johtua myös siitä, että kyseisessä yrityksessä ei ole tehty Sampo Pankin ilmoittamaa maksujärjestelmän päivitystä. Tästäkin asiasta voi kuitenkin esittää vaatimuksen pankille, koska asiakkaan on mahdotonta selvittää häiriön syytä.

Pankilla ei ole lakisääteistä korvausvelvollisuutta toimintahäiriön aiheuttamasta huolesta, ajanhukasta ja ylimääräisestä vaivannäöstä. Asian voi silti esittää vaatimuksessaan. Pankille voi antaa muutakin palautetta.

Vastausaika

Pankille on syytä asettaa selkeä vastausaika. Mikäli pankki jättää vastaamatta antamassasi ajassa, voit kääntyä oman asuinkuntasi kuluttajaneuvonnan puoleen. Hän auttaa asiassa eteenpäin ja tarvittaessa ohjaa valituksen tekemisessä kuluttajariitalautakuntaan. Halutessasi voit tehdä valituksen myös suoraan itse kuluttajariitalautakuntaan. Lomakkeet valituksen tekemiseen löytyvät osoitteesta www.kuluttajariita.fi (liitä valitus ja siihen saamasi vastaus kuluttajariitalautakuntaan tekemääsi valitukseen)

Liitteet

Vaatimuksen mukaan on hyvä liittää kopiot sellaisista kuluista, joista olet saanut kuitenkin, kuten konttorissa tapahtuneesta laskunmaksusta. Säilytä itselläsi aina alkuperäiset asiakirjat. Säilytä itselläsi jäljennös myös lähettämästäsi valituksesta.

Vaatimuksen lähettäminen

Voit lähettää korvausvaatimuksesi postitse korvausvaatimuksen yläkulmassa näkyvään Sampo Pankin osoitteeseen tai jättää sen Sampo Pankin konttoriin. Tee vaatimus kohtuullisessa ajassa siitä, kun olet saanut tietää, mitä vahinkoa ja kuinka paljon sinulle on aiheutunut.