

01/2019

## MYYJÄOHJEISTUS

Rahoituksen tavoitteena on tukea OP Yrityspankin yhteistyökumppanin palveluiden myyntiä kuluttaja-asiakkaille. Rahoituksen avulla asiakkaat, jotka eivät halua sitoa käteisvarojaan tai joiden käteisvarat eivät riitä, saavat joustavan rahoitusmahdollisuuden ilman erillistä pankista haettavaa luottoa. Rahoituksen avulla on mahdollista tehdä myös suurempia yksittäisiä kauppia, koska saadessaan maksuaikaa ostoilleen asiakas voi tehdä suuremman kaupan käteismaksuun verrattuna.

**Myyjäliikkeen tulee noudattaa tätä myyjäohjeistusta sekä liitteenä olevaa ”Ohjeet myyntiin” - ohjeistusta.**

### Kuluttaja-asiakkaan informointi

Kuluttaja-asiakkaalle tulee kertoa ennen rahoitushakemuksen lähettämistä, että OP Yrityspankki käyttää luottoa myöntäessään ja valvoessaan rahoituksen hakijan henkilöluottotietoja sekä pankin asiakassuhteen perusteella tallentamia asiakastietoja. Luottotiedot hankitaan esimerkiksi Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä. Asiakastietoja ovat muun muassa maksuliikketiedot.

Tässä prosessissa rahoituspäätös voidaan tehdä automaattisesti. Automaattiseen päätöksentekoon sisältyy kuluttaja-asiakkaan profilointia hänen luottokelpoisuutensa arvioimiseksi. Prosessissa käytetään hyväksi rahoitushakemuksessa ilmoitettujen tietojen lisäksi luottotietorekisteristä sekä OP Ryhmän yhteisöjen asiakasrekistereistä saatavia, erityisesti rahoituksen hakijan maksukykyä kuvaavia tietoja.

OP käsittelee henkilötietoja kulloinkin voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti sekä tietosuojaselosteessa tarkemmin kerrotuin tavoin. Tietosuojaseloste on saatavilla osoitteessa:

<https://www.op.fi/tietosuoja/tietosuojaselosteet-ja-yhteystiedot/op-yrityspankki-oyj-n-asiakasrekisterin-tietosuojaseloste>

### 1 Salassapitovelvollisuus

Myyjä ei saa paljastaa asiakkaan luottoon tai sen hakemiseen liittyviä asiakasta, luottoa tai OP Yrityspankkia koskevia tietoja ulkopuolisille. Myyjä ei saa paljastaa kyseisiä tietoja edes myyjäliikkeen henkilökunnan keskuudessa, ellei tämä ole välttämätöntä työtehtävien kannalta.

### 2 Rahoituksen saamisen edellytykset

1. Täysi-ikäisyys
2. Vakituiset ja riittävät tulot suhteutettuna haettuun luottoon
3. Ei maksuhäiriömerkintöjä
4. Yksityishenkilö, joka asuu (ja työskentelee) pysyvästi Suomessa
5. Omistus-, asumisoikeus- tai osaomistusasunto, mikäli rahoitetaan oman kodin perusparannusta

Kyseessä oleva rahoitus on vakuudeton luotto, joka myönnetään yksityiselle kuluttajalle. Luotossa voi olla myös yhteisvastuullinen samassa taloudessa asuva henkilö.

### 3 Rahoituksen hakeminen myyjän toimesta (myyjäliikepalvelu)

#### Myyjäliikepalvelu

Myyjäliikepalvelun käyttöönotto edellyttää myyjäliikkeeltä yritysten verkkopalvelusopimuksen tekemistä. Yritysten verkkopalvelun kautta myyjäliikkeen pääkäyttäjällä hallinnoi käyttöoikeuksia.

Jokainen myyjäliikepalvelun kautta rahoituspäätöksiä hakeva henkilö käyttää palvelussa omia op.fi-tunnuksia tai hakee tunnuksen osoitteesta [www.op-pohjola.fi/tunnuksset](http://www.op-pohjola.fi/tunnuksset). Myyjä syöttää päätteeltään asiakkaan antamat rahoitushakemustiedot palveluun.

HUOM! Rahoitus on tarkoitettu myyjäliikkeen asiakkaiden käyttöön, eikä myyjäliikkeen omistajalla ole oikeutta hakea yhteistyösopimuksessa tarkoitettua rahoitusta. Myyjäliikkeen myyjää koskeva luottihakemus tulee tehdä aina toisen myyjän toimesta ja tunnuksilla tai itsehakukanavan kautta.

Palvelu hakee henkilötunnuksen perusteella asiakkaan nimi- ja osoitetiedot ja tarkistaa myös asiakkaan luottotiedot.

Rahoituspäätös tulee hakea ajoissa ennen toimitusta. Myyjä antaa OP Yrityspankin rahoitusta markkinoidessaan asiakkaalle tiedot asiakkaan oikeuksista, velvollisuuksista, kustannuksista sekä muista luottoon liittyvistä ehdoista sekä ilmoittaa asiakkaalle, että luoton myöntää OP Yrityspankki Oyj.

#### **”Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot” -lomake**

Rahoitusta hakevalle asiakkaalle tulee aina antaa luoton ennakkotiedot sisältävä ”Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot” -lomake. Lomakkeen tarkoituksena on helpottaa asiakasta vertailemaan eri rahoitusvaihtoehtoja. Lomake tulee antaa asiakkaalle ennen luottosopimuksen tekemistä. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada pyynnöstä maksuton luottosopimusluonnos.

Lomake tulostetaan suoraan myyjäliikepalvelusta.

- Täytä palvelussa asiakkaan luoton tiedot (luoton määrä, takaisinmaksuaika jne.), tee laskenta, tulosta lomake ja anna se asiakkaalle.
- Lomake jää aina asiakkaalle. Kehota asiakasta tutustumaan lomakkeeseen huolellisesti.
- Mikäli asiakas haluaa luottosopimusluonnoksen, voit tulostaa sen palvelusta.

Asiakkaan luottopäätös saadaan palvelun välityksellä; päätöksen saaminen kestää muutamia sekunteja. Päätöksen ollessa myönteinen, myyjä voi heti tulostaa rahoitussopimuksen pääteeltään.

Rahoituspäätökset ovat voimassa 3 kuukauden ajan ja näkyvät verkossa 12 kuukautta, minkä ajan sopimukset ovat myös uudelleen tulostettavissa. Mikäli päätös on vanhentunut (yli 3 kk), voit kätevästi uudistaa luottopäätöksen.

#### **4 Rahoituksen hakeminen itsehakukanavan kautta**

Mikäli myyjäliikkeen kanssa on sovittu itsehakukanavan käyttöönotosta, OP Yrityspankki toimittaa myyjäliikkeelle hakukanavan sijoitettavaksi myyjäliikkeen nettisivuille. Hakukanavan käyttöönottoon liittyvä ohjeistus (esimerkkitekstit nettisivuille, laskuri) löytyy kauppiasportaali.fi. Kirjautuminen kauppiasportaaliiin tapahtuu myyjäliikkeen tunnuksilla.

#### **5 Siirretty päätös**

Siirretty päätös tulee yleensä silloin, kun annettujen tietojen lisäksi päätöksen tekemiseen tarvitaan lisätietoja.

Rahoitushakemus voi mennä siirretyksi, jolloin se käsitellään OP Yrityspankissa manuaalisesti. Päätös päivitetään käsittelyn jälkeen myyjäliikepalveluun. Myyjä voi itse käydä tarkistamassa palvelusta asiakkaan siirtyneeksi menneen rahoitushakemuksen tilan. Jos päätös tuntuu viipyvän, sitä kannattaa tiedustella luottopäätöspalvelun puhelinnumerosta 010 252 5600.

#### **6 Hylätty päätös**

Rahoitushakemus voi olla myös hylätty. Rahoitusta hakeneelle asiakkaalle annetaan OP Yrityspankin luottopäätöspalvelun puhelinnumero 010 252 5600. OP Yrityspankki ilmoittaa hylkäyksen syyn myyjälle. OP Yrityspankki voi kuitenkin perustella hylkäyksen syyn ainoastaan asiakkaalle.

#### **7 Asiakkaan tunnistaminen ja henkilöllisyyden todentaminen sekä rahoitussopimuksen allekirjoittaminen**

Asiakkaan tulee allekirjoittaa rahoitussopimus aina myyjän läsnä ollessa. OP Yrityspankille toimitetaan aina asiakkaan ja myyjän alkuperäisellä allekirjoituksella varustettu sopimuskappale.

Asiakkaan tunnistamisen ja henkilöllisyyden todentamisen osalta OP Yrityspankki antaa erillisen menettelytapaohjeistuksen.

Tililuoton osalta asiakas tulee tunnistaa ja henkilöllisyys todentaa jokaisen ostokerran yhteydessä.

#### **8 Luottosopimuksen peruuttaminen**

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa luottosopimus ilmoittamalla siitä OP Yrityspankille "pysyvällä tavalla" (esim. kirjeitse tai sähköpostitse) 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Luottosopimuksen peruuttaminen ei

vaikuta luottosopimuksella rahoitetun kauppasopimuksen mukaisiin velvoitteisiin – eli luottosopimuksen peruuttaminen ei peruuta ostosta, vaan ainoastaan ostokseen liittyvän luoton. Asiakkaan on palautettava saamansa varat korkoineen viimeistään 30 päivän kuluttua peruuttamisilmoituksesta, muuten peruuttaminen raukeaa.

Jos asiakas haluaa peruuttaa luottosopimuksen, ohjaa asiakas ottamaan yhteys OP Yrityspankkiin puh. 010 252 5811.

## 9 Kertaluoton lisäostot

Suosittelemme hakemaan asiakkaalle heti todellisia ostoja suurempaa luottorajaa. Tällöin lisäostoille ei tarvitse hakea erillistä luottopäätöstä, mikäli haettu luoton määrä kattaa uudetkin samaan kauppaan liittyvät lisäostot. Mikäli asiakkaalla on jo voimassaoleva luotto OP Yrityspankissa ja luottopäätös on alle vuoden vanha, kannattaa asiakkaan tilanne lisäoston osalta tarkistaa OP Yrityspankista ennen lisäoston tekemistä. Lisäoston osalta toimitetaan sopimus uudesta kauppahinnasta, jonka sopimuksen asiakas ja myyjä ovat allekirjoituksellaan hyväksyneet.

Yli vuoden vanhojen samaan kauppaan liittyvien lisäostojen osalta haetaan uusi luotto siten, että yhdistetään aikaisemmin haetun luoton jäljellä oleva pääoman määrä + lisäoston määrä ja haetaan myyjäliikepalvelun kautta uusi luottopäätös ja tulostetaan uusi rahoitussopimus. Sopimukseen otetaan asiakkaan ja myyjän allekirjoitukset ja se toimitetaan OP Yrityspankille. OP Yrityspankissa luotot yhdistetään yhdeksi luotoksi.

## 10 Luoton ominaisuudet ja takaisinmaksu

### Korko, käsittelymaksu ja luoton perustamismaksu

Korko, käsittelymaksu ja luoton perustamismaksu on määritelty liitteessä 2. Mikäli luotosta peritään luoton perustamismaksu niin se pääomitetään. Asiakas valitsee haluamansa takaisinmaksuohjelman rahoitushakemusta täytettäessä.

### Myyjän tarjoama koroton maksuaika rahoituksen alkuun

Myyjä voi tarjota asiakkaalle luoton alkuun 1-3 kuukautta korotonta maksuaikaa. OP veloittaa tällöin myyjältä sopimuskoron OP-prime -korko + 2,0 %-yksikköä. Asiakas saa korottoman ajan jälkeen laskun, jolla hän voi maksaa koko luoton pois tai laskulla mainitun minimimäärän. Asiakkaalle luotto muuttuu korolliseksi heti kun koroton kausi päättyy.

Myyjältä veloitettavan koron voi itse laskea:

$$\frac{\text{Luoton määrä} \times \text{korko} \times \text{todelliset päivät}}{365 \times 100} = \text{maksettava korko}$$

Korkopäivinä käytetään todelliset päivät/365. Korko laskutetaan myymälältä, kun asiakkaan sopimus on astunut voimaan.

### Luoton takaisinmaksu

Asiakkaan rahoitus astuu voimaan myyjän rahatilauksesta ja ensimmäinen maksuerä eräännyttäväksi hakemuksessa sovitun maksuohjelman mukaisesti. Jos asiakkaan luotolle ei ole tarjottu korottomia kuukausia luoton alkuun, voi asiakas valita haluamansa eräpäivän. Asiakas saa laskun kuukausittain noin kahta viikkoa ennen laskun eräpäivää. Luottoa lyhennetään tasasuurin maksuerin. Koron muuttuessa kuukausierä ei muutu. Asiakkaan laskussa ilmoitetaan aina lyhennysprosentilla laskettu maksettava minimimäärä. Jos asiakas maksaa isomman erän, lyhentää hän silloin ylimääräisellä osalla luoton pääomaa. Asiakas voi maksaa luottoa takaisin sovitun ohjelman mukaan tai sovittua nopeammin. Asiakas voi halutessaan muuttaa luoton eräpäivää ensimmäisen laskun jälkeen.

### Kuukausierän (minimimäärän) laskeminen

$$\frac{\text{lyhennysprosentti} \times (\text{haettu luotto} + \text{luoton perustamismaksu})}{100} = \text{kuukausierä}$$

Kuukausierä sisältää koron, kuukausittaisen laskutusalkion/käsittelymaksun, mahdollisen perustamismaksun sekä pääoman lyhennyksen.

Esim. asiakkaan ostot 5 000 euroa; asiakas haluaa noin kuuden vuoden maksuajan:

$$\frac{1,7 \times (5000+50)}{100} = 85,85 \text{ euroa/kk}$$

Käytettävissä olevat lyhennysprosentit laina-aikoiheen löytyvät myyjäliikepalvelusta.

## 11 Kauppahintasaatavan maksaminen myyjälle eli rahalähetys

Rahoituspäätös tulee hakea ajoissa ennen toimitusta. OP Yrityspankki maksaa asiakkaan toimituksen kauppahinnan myyjän toimittaman rahatilauksen mukaisesti.

Maksun edellytykset:

- asiakkaan tuntemista koskevat menettelyt on hoidettu OP Yrityspankin ohjeiden mukaisesti.
- asiakkaalle löytyy vähintään kauppahinnan kattava, myönteinen luottopäätös.
- asiakkaan ja myyjän allekirjoittama alkuperäinen rahoitussopimus on toimitettu OP Yrityspankkiin täydellisesti täytettynä rahatilauksen mukana.
  - itsehakukanavan kautta tulleita rahoitussopimuksia ei tarvitse erikseen lähettää.
  - sähköisellä allekirjoituksella allekirjoitettuja rahoitussopimuksia ei tarvitse erikseen lähettää.
- tililuoton osalta verkkopalvelussa on tehty asiakkaan luotolle katevaraus ostoksen teon yhteydessä, ja katevarausnumero on lisätty rahatilaukseen (pl. kassajärjestelmään integroidut katevaraukset)
- myyjä on toimittanut OP Yrityspankille asiakkaan allekirjoittaman toimitusvahvistuksen\*, josta ilmenee, että asiakas on vastaanottanut kaupan kohteen ja kaupan kohde siihen liittyvine toimituksineen ja palveluineen vastaa asiakkaan mukaan siitä sovittua
  - kertaluoton osalta vahvistus vaaditaan aina; ja
  - tililuoton osalta vahvistus vaaditaan silloin, kun tililuotolla on rahoitettua palvelua tai tuotetta, johon liittyy palvelu (kuten asennuspalvelu)
  - \*Vahvistus voi joko sisältyä kauppaa-/toimitussopimukseen tai olla erillinen, yksilöity asiakirja.
    - § Esimerkki kauppaa-/toimitussopimukseen sisältyvästä vahvistuksesta, joka asiakkaan tulee allekirjoittaa ja päivätä: ”Olen vastaanottanut tämän sopimuksen mukaisen tuotteen siihen liittyvine palveluineen. Ilmoitan, että tuote ja siihen liittyvät palvelut vastaavat sitä, mitä niistä on sovittu.”
- ostolaskut voidaan lähettää myös sähköisesti Finvoicen kautta. Finvoice kuvaus löytyy kauppiasportaalista (kauppiasportaaali.fi)
- mikäli lähetät manuaalilaskun, katso ohje alla. Rahatilauksen voi toimittaa postin tai sähköpostin välityksellä alla mainittuihin osoitteisiin tai sähköpostitse myraostolaskut@op.fi.

### MALLI RAHATILAUksesta

OP Yrityspankki Oyj Rahoitusyhtiöpalvelut				
Maksun saaja:	myyjäyrityksen nimi			
Y-tunnus:	myyjäyrityksen y-tunnus			
Maksetaan tilille:	<u>myyjäyrityksen tilinumero</u>			
Rahatilaus:	pp.kk.vvvv			
Asiakkaan nimi	Luottopäätösnumero	Viitenumero	Katevarausnumero (vain tililuotto)	maksun määrä
Malli Anna	9999999999	viitteenne		0.00
			Rahatilaus yhteensä:	0.00

## 12 Myyjän edustajien tiedot

Myyjäliike hallinnoi Myyjäliikepalvelun myyjien käyttöoikeuksia Yritysten verkkopalvelun kautta. Myyjäliikkeen tulee myös ilmoittaa OP Yrityspankille välittömästi luottosopimuksen tekoon oikeutettujen myyjien poistosta sähköpostilla osoitteeseen [kuluttajarahoitus@op.fi](mailto:kuluttajarahoitus@op.fi). Tämän jälkeen OP Yrityspankki Oyj poistaa Myyjäliikepalvelun yhteyshenkilöt -valikosta myyjän tiedot.

## 13 Reklamaatiot

OP Yrityspankki ohjaa asiakkaan reklamaatioyhteydenotot asiakkaan myyjälle. Mikäli myyjä hyvittää asiakasta, tulee myyjän aina ottaa yhteyttä OP Yrityspankkiin. Reklamaatiotilanteet hoidetaan myyjän ja OP Yrityspankin välillä rahoitusyhteistyösopimuksen mukaisesti.

## 14 Asiakkaan maksujärjestelyt

Mikäli asiakas ottaa yhteyttä myyjään mahdollisten maksuvaikeuksien tai muiden luottoon liittyvien järjestelyjen (kuten luoton eräpäivän siirto) johdosta, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä OP Yrityspankin asiakaspalveluun. Asiakaspalvelu klo 9.00–16.30, puh. 010 252 5811.

## 15 Todistus palvelun suorittamisesta asiakkaan kotitalousvähennystä varten

Mikäli asiakas tarvitsee verotuksen kotitalousvähennystä varten todistuksen palvelun suorittamisesta (esim. asennuspalvelusta), ei OP Yrityspankki voi antaa todistusta, koska OP Yrityspankki ei ole ollut palvelun suorittaja. Todistuksen antaminen kuuluu siis sille, joka on kyseisen palvelun suorittanut.

## 16 Yhteystiedot

### **Verkkopalvelu (24 h/vrk)**

<https://myyjaliikepalvelu.op.fi>

### **Luottopäätökset**

arkisin klo 10.00-18.00 ja lauantaisin klo 10.00-15.00  
puh. 010 252 5600

### **Myyjäliikkeen asiakaspalvelu klo 9.00–16.30**

rahatilaukset, laskutus, asiakaspalvelu, maksuohjelmat ym. asiakassopimukseen liittyvät asiat  
puh. 010 252 2870  
[kuluttajarahoitus@op.fi](mailto:kuluttajarahoitus@op.fi)

### **Kuluttajien asiakaspalvelu klo 9.00-16.30**

puh. 010 252 5811

### **Sopimuspapereiden lähetys (postimaksu maksettu)**

OP Yrityspankki Oyj  
Kuluttajarahoitus T1, 2. krs  
Tunnus 5015883  
00003 Vastauslähetys

## LIITE Myyjäohjeistukseen

2/2019

## OHJEET MYYNTIIN

## 1. Kulutusluoton markkinointi

Huolehdi, että kuluttajaluottoja markkinoidaan OP Yrityspankin antaman markkinointiohjeen mukaisesti.

## 2. Noudata kotimyyntissä kotimyyntiä koskevaa sääntelyä

Myyjän on annettava kuluttajalle ennen kotimyyntisopimuksen solmimista seuraavat asiakirjat:

- **Ennakkotiedot** myytävästä tuotteesta tai palvelusta sekä myyjän yhteystiedoista paperilla tai muulla pysyvällä tavalla.
- **Peruuttamislomake.** Kuluttaja voi peruuttaa kotimyyntikaupan syytä ilmoittamatta 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä. Edellytämme kumppaniltamme kaupan peruuttamisoikeuden osalta Kuluttajaviranomaisen suositusten mukaisten käytäntöjen noudattamista.

Kun kotimyyntisopimus solmitaan, kuluttajan pitää saada myyjältä jäljennös sopimusvahvistuksesta paperilla tai kuluttajan suostumuksella muulla pysyvällä tavalla. Asiakkaalle on annettava riittävästi aikaa lukea sopimus ehtoineen. Asiakkaan painostaminen kaupantekoon on ehdottomasti kielletty. Sopimus, joka on tehty painostamalla tai siten, ettei asiakas esimerkiksi korkean iän tai sairauden vuoksi ymmärrä sopimuksen merkitystä, ei sido asiakasta.

## 3. Rahoituksen esittely ja tekeminen

Asiakkaan on voitava itse päättää, mitä myyjäliikkeessä hyväksyttävää maksutapaa hän käyttää. Rahoitusta ei saa tyrkyttää asiakkaalle eikä pakottaa asiakasta rahoituksen ottamiseen. Asiakkaalla on oltava aina mahdollisuus rauhassa harkita rahoituksen ottamista.

Kerro rahoituksesta vähintään seuraavat asiat:

- onko kyseessä kertaluotto vai jatkuvakäyttöinen luotto
- luoton korko sekä luotosta perittävät maksut ja palkkiot
- luoton todellinen vuosikorko
- luoton takaisinmaksuun liittyvät seikat kuten laskutustapa, maksuerän suuruus ja eräpäivä
- luoton peruuttamisoikeus
- oikeus maksaa luotto ennaikaisesti takaisin

Varmista, että asiakas ymmärtää sopimuksen sisällön ja merkityksen. Mikäli epäilet asiakkaan oikeustoimikelpoisuutta esim. asiakkaan korkean iän vuoksi, älä tee luottihakemusta/sopimusta.

Täytä luottihakemus huolellisesti. Luottihakemuksen tietoja ei saa muuttaa sen jälkeen, kun asiakas on allekirjoittanut hakemuksen. Mikäli luottihakemuksen tietoja joudutaan korjaamaan, asiakkaan tulee allekirjoituksellaan hyväksyä muutokset.

Anna asiakkaalle

- Vakiomuotoiset eurooppalaiset kuluttajaluottotiedot -lomake.
- Asiakkaan kappale luottosopimuksesta ehtoineen.

Luoton peruuttamisaika (14 vrk) alkaa siitä, kun asiakas on saanut edellä mainitut tiedot.

Ota asiakkaan allekirjoitus ellei asiakas allekirjoita sopimuksia sähköisesti. Noudata OP Yrityspankki Oyj:n ohjetta asiakkaan tunnistamisesta.

**Huom! OP Yrityspankki Oyj:n antamien ohjeiden noudattamatta jättäminen voi johtaa vahingonkorvausvastuuseen ja/tai rahoitusyhteistyösopimuksen purkamiseen.**