

Asiakkaan tunteminen – kysymyksiä ja vastauksia

Yleistä

Miksi kysymme asiakkaan tuntemistietoja?

Maksupalvelun tarjoajana Nesteellä on lakisääteinen velvollisuus asiakkaiden jatkuvaan tuntemiseen. Asiakkaille esitettävät tuntemiseen liittyvät kysymykset perustuvat lainsäädäntöön, kuten lakiin terrorismin rahoittamisen sekä rahanpesun estämisestä ja kyselyiden tavoitteena onkin estää rahanpesua, terrorismin rahoittamista, talousrikollisuutta sekä väärinkäytöksiä. Ajantasaisten asiakkaan tuntemistietojen avulla voimme taata asiakkaillemme turvallisen ja sujuvan asioinnin sekä täyttää lakisääteisen velvollisuutemme.

Mistä tiedän, että kysely on varmasti Nesteeltä, eikä huijausyritys?

Lähetämme pyynnön päivittää asiakastiedot sähköpostitse asiakkaillemme osoitteesta **asiakkaantunteminen@neste.com**. Voit siirtyä päivittämään asiakastietosi suoraan sähköpostissa olevan linkin kautta, tai menemällä osoitteeseen neste.fi/asiakkaantunteminen.

Kuinka usein kysymme asiakkaan tuntemistietoja?

Kysymme asiakkaan tuntemistietoja jokaista asiakkuutta perustettaessa sekä säännöllisesti asiakassuhteen ajan, keskimäärin noin kolmen vuoden välein. Ajan tasalla olevat tuntemistiedot ovat edellytys voimassaolevalle asiakassuhteelle.

Kenelle kysely lähetetään?

Kysely lähetetään kaikille maksuvälineasiakkaillemme. Tämä perustuu maksulaitoslakiin ja vastuullisena yhteiskunnan jäsenenä olemme velvollisia kysymään tuntemistietoja kaikilta maksuvälineasiakkailtamme.

Olen ollut Nesteen asiakas jo pitkään, miksi näitä tietoja nyt kysytään?

Tuntemisvelvollisuus koskee niin uusia kuin olemassa olevia asiakkaita. Meillä on lakisääteinen velvollisuus pitää asiakkaidemme tiedot ajan tasalla. Kysymme tietoja säännöllisesti koko asiakassuhteen ajan.

Onko asiakkaan tuntemistietokyselyyn pakko vastata?

Kyllä. Ajantasaiset ja kattavat asiakkaan tuntemistiedot mahdollistavat sen, että voimme palvella asiakkaitamme hyvin ja sääntelyn mukaisesti koko asiakassuhteen ajan. Mikäli asiakkaamme eivät vastaa tuntemistietokyselyyn, voi seurauksena olla viime kädessä maksuvälineiden sulkeminen.

Voiko kysymyksiin vastata myöhemmin?

Toivomme, että asiakkaamme vastaavat tuntemistietokyselyyn mahdollisimman pian tietojen päivityspyynnön saavuttua. Näin voimme varmistua siitä, että asiakkaidemme tuntemistiedot ovat ajantasalla koko asiakassuhteen ajan. Näin myös varmistat, että maksuvälineesi pysyy toiminnassa ilman katkoja.

Mitä tarkoittaa maksuvälineen käytön rajoittaminen?

Rajoittaminen voi tarkoittaa esimerkiksi Oma Neste -palvelun käytön rajoittamista, jolloin maksuvälineiden tilaaminen ja hallinnoiminen, raporttien ajaminen tai maksuvälineiden käyttörajan muuttaminen ei ole mahdollista. Voimme myös rajoittaa maksuvälineen käyttöä verkostossamme.

Miksi pyydämme tuntemistietoja lakanneelta yritykseltä?

Pahoittelemme, mikäli näin on käynyt. Päivitämme asiakasrekisteriämme säännöllisesti pitääksemme sen ajantasalla. Voit lähettää tiedon lakanneesta yrityksestä osoitteeseen kortit@neste.com, niin teemme tarvittavat toimenpiteet maksuvälineen sulkemiseksi.

Voiko aikaisemmin annettuja vastauksia muuttaa?

Kyllä, asiakkaamme voivat muuttaa aikaisemmin antamia tietoja milloin tahansa verkkosivuillamme olevan [lomakkeen](#) kautta. Asiakaspalvelumme auttaa lomakkeen täyttämässä sekä vastaa kaikkiin asiakkaan tuntemistietoihin liittyviin kysymyksiin.

Olemmeko asiakkaaseen yhteydessä, kun olemme vastaanottaneet vastaukset?

Asiakkaan vastauksista riippuen saatamme tarvita lisätietoja. Otamme asiakkaaseen yhteyttä lähtökohtaisesti sähköpostitse tarvittaessa.

Minulla on myös toisen polttoainejakelijan maksukortti, miksi he eivät kysy näitä asioita?

Velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaansa koskee kaikkia Finanssivalvonnan alaisuudessa toimivia maksu- ja luottolaitoksia.

Olen jo täyttänyt Leasing-yrityksen tuntemistietokyselyn, miksi Neste kysyy samoja asioita?

Velvollisuus tuntea ja tunnistaa asiakkaansa koskee kaikkia Finanssivalvonnan alaisuudessa toimivia maksu- ja luottolaitoksia. Nesteellä on velvollisuus tuntea omat asiakkaansa.

Tuntemistietojen päivittäminen

Minulla ei ole mahdollisuutta täyttää lomaketta verkkosivuilla, voinko toimittaa tiedot sähköpostilla tai kirjeenä?

Tuntemistietolomakkeen voi täyttää vain verkkosivujemme kautta. Mikäli emme saa tuntemistietoja, emme voi jatkaa asiakassuhdetta.

Minulla ei ole sähköpostiosoitetta, mutta se vaaditaan tuntemistietolomakkeella. Miten toimin?

Lähetämme päivityspyynnöt pääsääntöisesti vain sähköpostilla. Lisäksi tuntemistietolomakkeen allekirjoittajan sähköpostiosoite tarvitaan tuntemistietolomakkeen vahvistuksen lähettämistä varten. Sähköpostipalveluiden tarjoajia on useita ja sähköpostitilin saa yleensä käyttöön ilmaiseksi.

Minulla ei ole verkkopankkitunnuksia. Miten toimin?

Tuntemistietojen päivittäminen edellyttää vahvaa tunnistautumista. Jos sinulla ei ole henkilökohtaisia pankkitunnuksia käytössä, voit käyttää mobiilivarmennetta. Mobiilivarmenneteesta löytyy lisätietoja osoitteessa mobiilivarmenne.fi.

Onko allekirjoituspalvelu turvallinen? Ovatko tietoni turvassa?

Kun allekirjoituspalvelun www-sivu avataan, latautuu se suojatun yhteyden kautta työasemalle, josta tiedot syötetään. Lomake ja palvelu kommunikoivat suojatun yhteyden kautta ja muodostavat yksilöivän ja salatun yhteyden. Tietojen tallennuksessa noudatetaan samaa käytäntöä, olipa käyttäjä tunnistautunut tai ei.

Vaikka lomakkeen tiedot täytetään ilman tunnistusta, annetut tiedot tulee vahvistaa vahvalla tunnistuksella ja sähköisellä allekirjoituksella. Tämä varmistaa, että tietoja ei välitetä eteenpäin ilman, että niiden antaja ja allekirjoittaja on tunnistettu.

Palveluntarjoajamme noudattaa tietoturvan hallinnoinnissa ISO27001-standardin mukaista tietoturvan johtamisjärjestelmää. Allekirjoituspalvelun tarjoaja ei käytä lomakkeissa antamiasi tietoja markkinointitarkoituksiin.

Tuntemistietokyselyn sisältö

Millaisia kysymyksiä kysymme?

Yritysassiakas

Kun kyseessä on yritysasiakas, meidän on mm.

- pystyttävä todentamaan asiakkaidemme henkilöllisyys sekä varmistuttava asiakkaidemme ajantasaisista henkilötiedoista
- tunnistettava mm. yritys- ja yhteisöasiakkaan edustajat, omistajat, omistusrakenne ja tosiasialliset edunsaajat
- selvitettävä, onko asiakas poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö tai tällaisen henkilön perheenjäsen tai yhtiökumppani.

Lomake tulee allekirjoittaa yhtiöjärjestyksen mukaisesti ja tarkistamme, että allekirjoittaneella on yrityksessä nimenkirjoitusoikeus.

Yksityisasiakas

Yksityisasiakkaiden osalta meidän on pystyttävä todentamaan asiakkaidemme henkilöllisyys.

Lisäksi meidän on varmistuttava asiakkaidemme ajantasaisista henkilötiedoista ja selvitettävä, onko asiakkaamme poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö tai tällaisen henkilön perheenjäsen tai läheinen yhtiökumppani.

Kuka on tosiasiallinen edunsaaja ja miksi tarvitsemme nämä tiedot?

Meillä on lakisääteinen velvollisuus tunnistaa yritys- ja yhteisöasiakkaidemme tosiasialliset edunsaajat. Tosiasiallisena edunsaajana pidetään luonnollista henkilöä, jolla on yli 25 % omistus, välillinen omistus tai ääniosuus yhtiöstä. Edunsaaja on aina luonnollinen henkilö eli kuolinpesää, yritystä, yhteisöä tai julkisyhteisöä ei voida ilmoittaa yrityksen tosiasialliseksi edunsaajaksi. Yrityksessä voi olla yksi tai useampi tosiasiallinen edunsaaja.

On myös tilanteita, joissa edunsaajia ei ole, silloin edunsaajina pidetään yleensä hallitusta, toimitusjohtajaa tai muita vastaavassa asemassa olevia henkilöitä.

Tilanteissa, joissa kukaan yhtiössä ei käytä määräysvaltaa tai omista yhtiöstä yli 25%, tosiasiallisina edunsaajina pidetään hallituksen jäseniä, toimitusjohtajaa tai muita vastaavassa asemassa olevia henkilöitä.

Kuka on poliittisesti vaikutusvaltainen henkilö (PEP)?

Poliittisesti vaikutusvaltaisella henkilöllä tarkoitetaan luonnollista henkilöä, joka toimii merkittävässä julkisessa tehtävässä, on poliittisesti vaikutusvaltaisen henkilön perheenjäsen tai läheinen yhtiökumppani. Lisätietoja poliittisesti vaikutusvaltaisista henkilöistä löytyy [verkkosivuiltamme](#).

Maksulaitostoimilupa

Miksi Nesteellä on Maksulaitostoimilupa?

Neste Markkinointi Oy:llä on maksulaitoksen toimilupa korttien liikkeeseen laskuun ja tapahtumien käsittelyyn.

Mitä hyötyä Maksulaitostoimiluvasta on Nesteelle?

Maksupalveluiden tarjoajana toimimme vastuullisesti noudattaen velvoittavaa lainsäädäntöä. Asiakkuuden aikana kysymme perustietoja yrityksestäsi ja sen toiminnasta, jotta voimme täyttää meille laissa asetetut vaatimukset, joka auttaa meitä palvelemaan myös yritystäsi paremmin

Tietojen jakaminen ja käyttötarkoitus

Mihin tietoja käytetään?

Asiakkaan tuntemistietoja ja muita henkilötietoja voidaan käyttää rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämiseen, paljastamiseen ja selvittämiseen sekä muihin laissa rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estämisestä edellytettyihin tarkoituksiin. Asiakkaan henkilötietoja voidaan käyttää sen selvittämiseen, onko asiakas kansainvälisten pakotteiden kohteena. Kaikkia antamiasi tietoja käsitellään luottamuksellisesti.

Jaatteko tietoja muille tahoille?

Henkilötietojasi käsitellään tietosuojaselostemme mukaisesti ([neste.fi/tietosuoja](https://www.neste.fi/tietosuoja)).