

## 1. ALLMÄNT OM BANKID

Tjänsterna i dessa allmänna villkor tillhandahålls av Sparbanken Syd, nedan kallad "Banken". Banken är en sparbank och har tillstånd att bedriva bankrörelse. Banken står under Finansinspektionens tillsyn.

BankID är en personlig elektronisk legitimation, dvs. en e-legitimation, som kan användas för legitimering (identifiering) och signering (underskrift) hos företag och myndigheter med e-tjänster. Banken är utfärdare av BankID.

Banken utfärdar två typer av BankID: Mobilt BankID och BankID på fil, och dessa allmänna villkor gäller för samtliga BankID som utfärdas av Banken. Mobilt BankID består av ett certifikat som lagras i din mobila enhet. BankID på fil består av en krypterad fil som innehåller ett certifikat och lagras på din dator eller annan teknisk utrustning. Ett BankID innehåller uppgifter om ditt namn, personnummer samt namnet på banken som utfärdat ditt BankID. Dessa uppgifter visas för de företag och myndigheter där du använder ditt BankID i deras e-tjänster. BankID kan endast utgivas i ditt namn. Detta innebär att du som kund tex inte kan ha BankID om du har eller får skyddade personuppgifter. Ett BankID får inte manipuleras eller användas i strid med lag eller detta avtal.

BankID kan dels användas för att initiera en betalningsorder, dels användas för elektronisk legitimering eller elektronisk underskrift. I de fall BankID används för att initiera en betalningsorder utgör BankID ett betalningsinstrument vilket innebär att lag (2010:751) om betaltjänster är tillämplig vid eventuella obehöriga transaktioner.

Banken ska neka utfärdande av ett BankID vid indikation på transaktioner som genomförts av obehörig användare eller annars otillåten användning av BankID-tjänsten genom att ett skapat BankID omgående spärras baserat på automatiserat beslutsfattande i det centrala utgivningssystem som används för utgivning av BankID:n. Detta sker av säkerhetsskäl och ingår i tillhandahållandet av BankID-tjänsten som ett nödvändigt led i att upprätthålla en säker och tillförlitlig e-legitimerings- och signaturtjänst.

Banken ska vidare neka utfärdande av nytt BankID/spärra utgivet BankID om du är blockerad i det register som utfärdarna av BankID gemensamt förvaltar.

Du som är kund i Banken och innehar svenskt personnummer kan på anvisat sätt av Banken beställa ett eller flera BankID. Banken har rätt att neka sådana beställningar och att begränsa antalet BankID som du som kund i Banken vid var tid får inneha. Varje BankID har begränsad giltighetstid. När giltighetstiden gått ut upphör avtalet om BankID automatiskt och du kan ansöka om nytt BankID.

Dessa villkor reglerar, med undantag av vad som anges punkten 7.2, endast förhållandet mellan dig som kund och Banken. Mellanhavanden mellan dig som kund och näringsidkare, myndigheter, organisationer och andra som accepterar legitimering och signering med BankID (nedan kallad Förilitande Part), regleras genom det avtal som du som kund ingår med respektive företag, myndighet eller andra. BankID kan ha begränsad användning hos Förilitande Part.

Förilitande Part får i samband med att du använder ditt BankID i e-tjänster hos dem kännedom om vilken bank som utfärdat ditt BankID. Detta innebär att den av banksekretessen skyddade uppgiften om vilken bank du som kund har avtalsförhållande med blir känt i och med denna användning. Detta lämnar du som kund ditt medgivande till genom att acceptera dessa villkor.

Banken har rätt att begränsa eller helt stoppa användningen av BankID på grund av underhållsåtgärder, vid driftsstörningar eller när Banken bedömer att det bör ske av säkerhets, eller andra skäl. Banken kan inte garantera att BankID alltid kan användas hos Förilitande Part.

Förutom dessa villkor ska villkor för andra tjänster, som är en förutsättning för att använda BankID, t ex inlåningskonto, tillämpas i tillämpliga delar

## 2. TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

BankID utvecklas hela tiden och Banken rekommenderar därför att du använder mobil enhet/ teknisk utrustning med operativsystem, webbläsare med mera som kontinuerligt uppdateras. Vad som krävs, från tid till annan, för tillgång till BankID framgår på [www.bankid.com](http://www.bankid.com). Om de tekniska förutsättningarna för att använda BankID ändras ska du på egen bekostnad ändra eller skaffa den tekniska utrustning, programvara, abonnemang med mera som kan behövas. Med teknisk utrustning menas i dessa villkor dator eller annan utrustning som kan användas tillsammans med BankID för utförande av tjänster med BankID.

## 3. KUNDENS ANSVAR

### 3.1 Användning och ansvar för mobil enhet, teknisk utrustning, och personliga behörighetsfunktioner till dessa

Du ska vidta alla rimliga åtgärder för att skydda den mobila enhet/ teknisk utrustning där ditt BankID finns lagrat. Du ska vara försiktig och skydda din mobila enhet/teknisk utrustning mot obehörig användning, bland annat genom att:

- hålla den mobila enhetens/teknisk utrustnings låsfunktion aktiverad,
- själv välja personlig behörighetsfunktion, såsom ett lösenord eller säkerhetskod, till den som är svår för andra att avslöja,
- använda kontinuerligt uppdaterade antivirusprogram och brandväggar samt använda övriga i enheten tillgängliga säkerhetsanordningar. Du ansvarar själv för eventuella kostnader för detta.
- du ska hålla god uppsikt och kontroll på den mobila enheten/ teknisk utrustning eller anteckningar om koder/låskoder till dessa. De får till exempel inte lämnas kvar i träningsanläggning, på hotellrum, i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt.
- på ställen där stöldrisken är stor ska du ha ständig uppsikt över mobil enhet/teknisk utrustning och eventuella anteckningar om koder/låskoder. Exempel på sådana ställen är restauranger, barer, nattklubbar, butiker, vänthallar, skolor, flygplatser, simhallar, omklädningsrum, transportmedel, torg, badstränder, marknader och arbetsplatser. Detta gäller även i bostad som lämnas obebod och olåst. Om det varit inbrott på arbetsplats eller i bostad ska du genast kontrollera att mobil enhet/teknisk utrustning eller anteckningar om kod/låskod inte har stulits.

Du får endast ladda ned BankID till en enhet som du själv äger eller stadigvarande disponerar och ensam har kontroll över. Du får inte ladda ned BankID till oskyddad plats, till exempel en dator i offentlig miljö till vilken fler personer än du har tillgång till.

Du ansvarar för att anskaffa, vidmakthålla eller bekosta mobil enhet/ teknisk utrustning som kan erfordras för att använda BankID. Du bär själv kostnaden för abonnemang samt data- och internettrafik till mobil enhet/teknisk utrustning.

### 3.2 Användning och ansvar för BankID

Ett BankID är personligt och får endast användas av innehavaren. Ditt BankID innehåller bland annat information om ditt namn och personnummer. Om uppgifterna om dig i ditt BankID är felaktiga eller dina personuppgifter ändrats ska du omedelbart spärra ditt BankID och meddela detta till Banken. För att använda BankID krävs det en kod som väljs av dig och som bara får användas av dig personligen. Den får inte ges till eller användas av någon annan.

Du ska skydda de personliga behörighetsfunktionerna som är knutna till ditt BankID. Med personliga behörighetsfunktioner som är knutna till ditt BankID avses samtliga de behörighetsfunktioner som Banken tillhandahåller eller godtar för autentiseringsändamål vid användning av BankID, till exempel lösenord eller säkerhetskod, fingeravtrycksavläsning eller ansiktigenkänning.

Du som kund förbinder dig att:

- välja ett lösenord eller säkerhetskod med omsorg och som är svårt för andra att avslöja,
- lösenordet eller säkerhetskoden inte får ha något samband med ditt person-, kort-, telefonnummer eller liknande,
- anteckna eller förvara ett lösenord eller säkerhetskod, på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för BankID,
- inte anteckna lösenord eller säkerhetskod på, i, eller i närheten av den mobila enheten/teknisk utrustning vari ditt BankID finns lagrat,
- inte anteckna lösenord eller säkerhetskod på ett sätt eller plats som gör det uppenbart att lösenord hör samman med ditt BankID,
- hålla lösenordet eller säkerhetskoden hemligt och inte avslöja lösenordet eller säkerhetskoden till BankID samt i övrigt hantera inloggningsuppgifterna på ett säkert sätt så att dessa inte avslöjas eller riskerar att avslöjas,
- inte överlåta möjligheten att disponera över BankID till annan (eller använda annans BankID),
- omedelbart ändra lösenordet om du misstänker att någon fått reda på det, samt att
- Inte använda BankID, eller möjliggöra annans användning av BankID, på ett sätt som bryter mot användarvillkoren, lag eller annan författning eller som ett led i brottslig handling av något slag, exempelvis bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

Om du innehar Mobilt BankID och den mobila enheten har biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck eller ansiktsigenkänning) för legitimering och/eller underskrift och som ersätter eller kompletterar lösenordet eller säkerhetskoden för BankID gäller följande: Du får bara aktivera den biometriska funktionen på en mobil enhet som uteslutande används av dig personligen. Du får inte låta en annan användare registrera sina biometriska data (till exempel fingeravtryck) i en mobil enhet där dina biometriska data är registrerade. Om den mobila enheten kan eller ska användas av annan person måste du omedelbart stänga av den biometriska funktionen.

När du skriver under elektroniskt med hjälp av BankID så innebär det att du vill att din underskrift ska ha samma verkan som när du skriver under på papper. Därför ska du noga granska vad det är du skriver under.

#### 4. SPÄRR AV BANKID

Du förbinder dig att omgående spärra BankID vid vetskap eller misstanke om:

- a) förlust av BankID (förlust av BankID på mobil, dator, eller annan enhet som BankID laddats ner på);
- b) att lösenord eller säkerhetskod till BankID har avslöjats eller annars ha blivit känt av obehörig;
- c) att ditt namn eller personnummer för BankID inte är korrekt; eller
- d) att ditt BankID används av annan än dig.

Anmälan om spärr kan göras till Banken på telefon 0411-82 20 00 eller enligt instruktioner i internetbanken eller på webbplatsen.

Spärr av BankID kan inte hävas. Utfärdande av nytt BankID sker efter ny ansökan. Eventuell avgift som du som kund betalat för BankID återbetalas inte vid spärr.

#### 5. BANKENS RÄTT ATT SÄGA UPP OCH SPÄRRA TILLGÅNGEN TILL BANKID

Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid.

Banken har av säkerhetsskäl rätt att omedelbart, och utan att meddela dig, spärra det eller de BankID:n som utfärdats för dig vid vetskap eller misstanke om att du:

- a) har agerat i strid med villkoren i punkten 3.1 eller 3.2 ovan eller ditt BankID komprometterats, missbrukats eller utfärdats på felaktiga grunder;
- b) förlorat ditt BankID (förlust av BankID på mobil, dator eller annan enhet som BankID laddats ner på);
- c) avslöjat lösenord eller säkerhetskod till BankID eller vid vetskap eller misstanke om att inloggningsuppgifterna till BankID annars blivit kända av obehöriga; samt
- d) konstaterar att BankID inte använts under en period på minst 90 dagar.

Banken har vidare rätt att omedelbart, och utan att meddela dig, spärra ditt BankID om Banken:

- a) har anledning att anta att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor eller mot instruktionerna på webbplatsen,
- b) har anledning anta att ditt BankID eller personliga behörighetsfunktion eller biometriska data används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- c) har anledning att anta att någon uppgift i ditt BankID är felaktig,
- d) får reda på att lösenordet eller säkerhetskoden avslöjats,
- e) får reda på att du förlorat mobil enhet/teknisk utrustning,
- f) får reda på att dina personuppgifter har ändrats,
- g) har grund för att säga upp avtalet enligt punkten "Avtalstid, uppsägning med mera",
- h) har anledning att anta att du på annat sätt handlar eller kommer att handla på sätt som kan orsaka Banken eller annan skada,
- i) kan konstatera att BankID inte kan utfärdas, eller inte har utfärdats, i ditt namn, t ex om du får eller har fått skyddade personuppgifter,
- j) inte får svar på Bankens frågor eller att du på annat sätt inte bidrar till att Banken löpande uppnår tillräcklig kundkännedom
- k) får kännedom om att du försätts i konkurs (eller ansökan därom görs)
- l) får kännedom om att du förordnas förvaltare,
- m) konstaterar att du upphört att vara kund i Banken eller får kännedom att du inte längre har tjänst hos Banken som är en förutsättning för BankID, t ex inlåningskonto,
- n) har blockerat dig för BankID eller Banken har fått kännedom om att du har blockerats av annan utfärdare av BankID,
- o) konstaterar att BankID har utfärdats trots brist i den registerkontroll som Banken har skyldighet att utföra vid utfärdandet av BankID,
- p) av andra skäl som anges ovan anser att Banken har skälig anledning till att spärra BankID

Ditt BankID kan även komma att spärras av annan utfärdare av BankID om denne utfärdare anser att du brutit mot deras villkor för BankID eller agerat i strid med punkt 3.2 ovan avseende din skyldighet att inte använda BankID, eller möjliggöra annans användning av BankID, på ett sätt som bryter mot användarvillkoren, lag eller annan författning eller som ett led i brottslig handling av något slag, exempelvis bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

Banken får vidare spärra ett BankID när Banken får kännedom om att en kund avlidit.

Om Bankens samarbete med övriga företag som utfärdar BankID helt eller delvis upphör, har Banken rätt att efter ha meddelat kunden, spärra kundens tillgång till BankID. Banken har också rätt att efter ha meddelat kunden spärra kundens tillgång till BankID om lag, myndighets föreskrift, beslut, allmänna råd eller liknande gör att Banken inte med rimliga uppoffringar kan uppfylla avtalet. Föreligger skäl för Banken att spärra tillgång till BankID föreligger även rätt för Banken att säga upp avtalet till tidpunkt som Banken bestämmer.

## 6. BLOCKERING

Banken har av säkerhetsskäl rätt att blockera dig från möjligheten att få ut nya BankID:n (både från Banken och andra utfärdare av BankID) vid vetskap eller misstanke om att du:

- har agerat i strid med villkoren i punkten 3.2 ovan eller ditt BankID komprometterats, missbrukats eller utfärdats på felaktiga grunder;
- förlorat ditt BankID (förlust av BankID på mobil, dator eller annan enhet som BankID laddats ner på); samt
- avslöjat lösenord eller säkerhetskod till BankID eller vid vetskap eller misstanke om att inloggningsuppgifterna till BankID annars blivit kända av obehöriga.

Banken har en möjlighet men ej skyldighet att tillhandahålla frivillig blockering.

I samband med att blockering sker, spärrar Banken samtliga BankID:n som Banken utfärdat för dig. Banken kommer därmed också vidta åtgärder för att tillse att samtliga BankID:n som andra utfärdare av BankID utfärdat, också spärras.

Bankens beslut om blockering kommer att noteras i ett register som förvaltas gemensamt av de som utfärdar BankID, så att respektive utfärdare kan kontrollera om blockering föreligger eller inte i samband med begäran om utfärdande av nytt BankID.

Andra utfärdare av BankID har möjlighet att blockera dig från att få ut nya BankID:n både från Banken och andra utfärdare av BankID om du anses ha agerat i strid med punkt 3.2 ovan avseende din skyldighet att inte använda BankID, eller möjliggöra annans användning av BankID, på ett sätt som bryter mot användarvillkoren, lag eller annan författning eller som ett led i brottslig handling av något slag, exempelvis bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

## 7. ANSVAR FÖR SKADA

### 7.1 Kundens ansvar vid obehöriga transaktioner med BankID som betalningsinstrument

Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner regleras i bestämmelserna i Allmänna villkor Inlåning konsument m.m. och är begränsat i enlighet med bestämmelserna i 5 a kap. lag (2010:751) om betaltjänster.

### 7.2 Kundens ansvar vid skada till följd av obehörig elektronisk legitimering eller elektronisk underskrift

Du som kund förbinder dig att:

- endast ladda ner BankID till enhet som du själv har kontroll över;
- inte ladda ner BankID till enhet på oskyddad plats, t.ex. på dator i offentlig miljö till vilken fler personer än du själv har tillgång till;
- inte avslöja lösenord eller säkerhetskod till BankID till annan;
- hantera inloggningsuppgifter på ett säkert sätt så att dessa inte avslöjas eller riskerar att avslöjas;
- inte överlåta möjligheten att disponera över ditt BankID till annan (eller använda annans BankID); samt att
- inte använda BankID eller möjliggöra annan användning av BankID på ett sätt som bryter mot användarvillkoren, lag eller annan författning eller som ett led i brottslig handling av något slag, exempelvis bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

Du som kund förbinder dig därutöver att:

- välja ett lösenord eller säkerhetskod med omsorg samt att hålla detta lösenord och säkerhetskod hemligt samt att
- inte anteckna ett lösenord eller säkerhetskod på ett sätt eller på en plats som gör det uppenbart att lösenord eller säkerhetskod hör samman med ditt BankID.

Dina åtaganden i denna punkt 7 begränsar inte andra åtaganden som anges i dessa allmänna villkor.

Skada eller förlust som åsamkas dig själv, banken och/eller Förlitande Part till följd av att du som kund har använt BankID i strid med ovanstående villkor, och därigenom möjliggjort att BankID obehörigen använts för elektronisk legitimering eller elektronisk underskrift, ansvarar du för i sin helhet. Sådant skadeståndsansvar är inte begränsat i enlighet med bestämmelserna i 5 a kap. lag (2010:751) om betaltjänster.

Ditt ansvarsåtagande och dina förpliktelser i enlighet med denna punkt 7 kan komma att kommuniceras med Förlitande Part som förlitat sig på elektronisk legitimering och/eller elektronisk underskrift som skett med ditt BankID.

Genom att acceptera och förbinda sig till villkoren för användning av BankID avtalar du till förmån för och förbinder dig gentemot Förlitande Part att ersätta denne för skada som orsakats till följd av felaktig användning (med obehörig elektronisk legitimering respektive obehörig elektronisk underskrift som följd). Förlitande Part har rätt att självständigt lägga kundens ansvarsåtagande till grund för eventuella skadeståndsanspråk.

## 8. UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

Banken, andra företag som ger ut BankID och deras underleverantörer, får ge varandra uppgifter (till exempel uppgifter om dig och om gjorda identifieringar) som är nödvändiga för att de ska kunna bevaka sin rätt exempelvis för att kunna handlägga reklamationer.

Uppgifter om spärrade/aktiva BankID (såsom uppgifter avseende personnummer, spärrorsak, datum för spärr, utgivande Bank och certifikatnummer) lämnar Banken till en katalog som är tillgänglig för att andra BankID utfärdare ska kunna ta reda på om ett BankID är aktivt eller spärrat.

## 9. AVGIFT

Eventuell avgift för BankID framgår i var tids prislista som finns att tillgå på webbplatsen, hos Kundcenter eller på Bankens kontor.

## 10. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSRÄTT

Programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som Banken tillhandahåller är Bankens eller Bankens underleverantörers egendom. Kunden får alltså inte upplåta, sälja eller på något annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information.

## 11. AVTALSTID, UPPSÄGNING MED MERA

Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart. BankID har en begränsad giltighetstid. När giltighetstiden gått ut upphör avtalet om BankID automatiskt och du kan ansöka om att ingå nytt avtal om BankID.

## 12. ÄNDRING AV VILLKOR

Banken har rätt att ändra villkoren för BankID utan att i förväg inhämta kundens godkännande. Banken meddelar ändringar i villkoren senast två månader innan ändringarna ska börja gälla på det sätt som framgår av avsnittet "Meddelanden".

Banken får låta en villkorsändring gälla omedelbart om den är nödvändig på grund av lag, förordning, myndighetsföreskrift eller annan liknande orsak. Banken informerar om en sådan ändring så snart det kan ske och på det sätt som med hänsyn till omständigheterna är lämpligt.

Om du som kund inte accepterar en villkorsändring har du som kund möjlighet att spärra ditt BankID. Om du som kund använder dig av tjänsten BankID sedan en ändring trätt i kraft anses du som kund ha godkänt ändringen.

## 13. ANSVARSBEGRÄNSNING

Banken ansvarar inte för skador som beror på svensk eller utländsk lag eller myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. För strejk, blockad, bojkott och lockout gäller detta även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan åtgärd. Banken ansvarar inte för skada som beror på att Banken inte har kunnat genomföra en betalning, ett uppdrag eller en åtgärd på grund av fel eller brist i data-, eller kommunikationsutrustning, programvara eller abonnemang som Banken inte förfogar över. Banken ansvarar heller inte för skada som beror på förlust eller förvrängning av information som överförs i nät som Banken inte har kontroll över. Likaledes svarar

Banken inte för skada som beror på tekniska fel som hindrar användandet av BankID.

En skada som har uppkommit av andra anledningar än i första stycket ersätts inte av Banken, om den har varit normalt aktsam. Banken ansvarar aldrig för indirekta skador, förutom när Banken har varit grovt vårdslös.

Banken är inte skyldig att ersätta skada som orsakats av att Banken spärrat BankID på felaktiga grunder, under förutsättning att Banken haft anledning att anta att skäligen grunder att spärra BankID förelåg vid spärrtillfället.

Du som kund ansvarar mot Banken och annan för skador som beror på fel eller försummelse från dig som kund eller som orsakas genom brott. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig som kund och Banken eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster.

## 14. MEDDELANDEN

Banken lämnar i första hand personliga meddelanden och information till dig som kund via internetbanken och/eller mobilbanken. Sådant meddelande/information skall anses ha kommit dig som kund tillhanda inom 48 timmar från avsändandet. Du som kund ansvarar för att regelbundet ta del av information som lämnas av Banken i internetbanken och mobilbanken.

Meddelande och information kan även skickas via brev till din folkbokföringsadress eller på annat sätt som du som kund och Banken har kommit överens om. Har Banken skickat meddelande/information till din folkbokföringsadress eller till den adress du meddelat Banken ska meddelandet anses ha kommit dig tillhanda senast på sjunde kalenderdagen efter avsändande.

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kan Banken komma att kontakta dig på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, såsom via telefon eller SMS. Banken kan då komma att fråga dig om information om huruvida du har använt ditt BankID i en specifik situation. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personliga koder eller liknande.

Du är som kund skyldig att meddela Banken om namn- och adressändringar. Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

## 15. INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om Bankens behandling av personuppgifter, vänligen se bankens webbplats eller kontakta Kundcenter eller ditt kontor.

## 16. KLAGOMÅL OCH TVIST

Om du är missnöjd med Banken ska du framföra ditt klagomål och eventuella krav på ersättning till Banken utan dröjsmål efter att du har uppmärksammat eller på goda grunder kan anses borde ha uppmärksammat den omständighet som klagomålet gäller. Gäller det en reklamation av en betalning ska du reklamera enligt allmänna villkor för inlåning m m konsument.

Om du vill reklamera annat än fel i BankID, t ex fel på vara eller tjänst som du betalat med hjälp av BankID, så ska du göra det till säljaren, det vill säga inte till Banken.

En tvist mellan dig och Banken med anledning av de förhållanden som regleras av dessa villkor ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk rätt. Banken har även rätt att väcka talan vid domstol i ett annat land där du har din hemvist eller där du har tillgångar.

Du har också möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden på [www.arn.se](http://www.arn.se).

Har du ingått avtal med Banken via internet- eller mobilbanken och det uppstår en tvist som du och Banken inte har kunnat lösa, har du rätt att vända dig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr). Även om du använder onlineplattformen för att anmäla din tvist/klagomål med Banken kommer ärendet att skickas till ARN för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).