

1. ALLMÄNT

Tjänsterna i detta avtal tillhandahålls av Sparbanken Syd (banken), org.nr. 548000-7425, Box 252, 271 25 YSTAD, tfn 0411-82 20 00, webbplats: www.sparbankensyd.se, e-post: info@sparbankensyd.se. Styrelsens säte är Ystad. Banken är en sparbank och har tillstånd att bedriva bankrörelse, vilket bl. a. innefattar rätt att tillhandahålla betal tjänster. Bankens står under Finansinspektionens tillsyn. Avseende tjänsten Internetbanken samarbetar banken med Data Center A/S, 16988138 och Finansiell ID-teknik BID AB, org.nr. 556630-4928.

2. DEFINITIONER

I dessa allmänna villkor ska följande begrepp ha här nedan angivna innebörd.

| | |
|-----------------------|--|
| Autentisering | Ett förfarande där en kontohavares Personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera betaltjänst användarens/kundens identitet eller ett Betalningsinstruments giltighet. |
| Autogiro | En betaltjänst för debitering av kontohavarens konto, där initiativet till en betalningstransaktion tas av betalningsmottagaren på grundval av kontohavarens medgivande till mottagaren eller en annan bank. |
| Bankdag | Tid då bankernas kontor allmänt är bemannade och öppna i den utsträckning som krävs för genomförande av en betalningstransaktion. |
| Betalkonto | Ett konto som innehas i en eller flera betaltjänst användares/kontohavares namn och som är avsett för genomförandet av betalningstransaktioner. |
| Betalare | En person som är betalkontoinnehavare och som godkänner en betalningsorder från det betalkonto eller om det inte finns något betalkonto, en person som lämnar och godkänner en betalningsorder. |
| Betalningsdag | Den dag som kontohavaren eller - i de fall en betalningstransaktion initieras av en betalningsmottagare denne - anger att en viss betalningstransaktion ska genomföras. |
| Betalningsinstrument | Ett personligt instrument eller en personlig rutin som enligt avtal används för att initiera en betalningsorder t.ex. kontokort, BankID, Mobil BankID eller säkerhetsdosa. Till ett betalningsinstrument kan vara kopplat Personliga behörighetsfunktioner. |
| Betalningsorder | Varje instruktion som en betalare eller betalningsmottagare ger sin bank om att en betalningstransaktion ska genomföras. |
| Betalningstransaktion | Insättning, uttag eller överföring av medel som initierats av betalaren eller betalningsmottagaren. |
| Betal tjänster | 1. Tjänster som gör det möjligt att sätta in och ta ut kontanter på konto samt de transaktioner som krävs för förvaltning av kontot, 2. Genomförande av betalningstransaktioner, inklusive överföring av medel som även kan täckas av ett kreditutrymme, genom: a) autogiro b) kontokort eller andra Betalningsinstrument eller c) kontobaserade betalningar |

| | |
|-----------------------------|---|
| Betalningsinitieringstjänst | En onlinetjänst för att på begäran av kontohavaren initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör. |
| Betalningsmottagare | En person som är den avsedda mottagaren av medel vid en betalningstransaktion. |
| Betal tjänst användare | En person som utnyttjar en betaltjänst i egen skap av antingen betalare eller betalningsmottagare eller i båda dessa egenskaper. |
| Bryttidpunkter | De tidpunkter som betaltjänstleverantören har fastställt efter vilka medel eller betalningsorder ska anses mottagna nästföljande bankdag. |
| Debitera | Att medel dras från konto. |
| Kalenderdag | Varje dag under ett kalenderår. |
| Konsument | En fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. |
| Kontoinformations-tjänst | En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kontohavaren har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer. |
| Kreditera | Att medel tillförs konto. |
| Kontohavare | Den person som har ingått detta ramavtal med banken. |
| Känslig betalningsuppgift | Uppgifter som kan användas för svikliga förfaranden att genomföra bedrägerier, dvs. Personliga behörighetsfunktioner och övriga uppgifter som kan användas för att initiera och autentisera en betalning, uppgifter som kan användas för att beställa Betalningsinstrument (och andra autentiseringsverktyg), samt data och mjukvara som när den förändras kan påverka kontohavarens möjligheter att verifiera en betalningstransaktion, eller elektroniskt avge någon kontroll över ett betalkonto. När banken kommunicerar med en leverantör av betalningsinitieringstjänster och leverantör av kontoinformationstjänster anses ditt namn och kontonumret dock inte som känsliga betalningsuppgifter. |
| Köpdag | Dag då köp/kontantuttag med kort sker hos näringsidkare. |
| Medel | Sedlar och mynt, kontotillgodohavanden samt elektroniska pengar enligt definitionen i lag (2002:149) om utgivning av elektroniska pengar. |
| Mobil BankID | Ett elektroniskt idenitetskort på en Mobil enhet bestående av en BankID säkerhetsapp och ett elektroniskt certifikat utfärdat av banken, eller annan behörig utfärdare. |
| Mobil enhet | Mobiltelefon, bärbar dator, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till internet eller annat nätverk för telefon eller datatrafik. |

| | |
|---|--|
| Personliga behörighets- funktioner | Personligt anpassade funktioner som Betal- tjänstleverantören/banken tillhandahåller eller godtar för Autentisering, t.ex. personlig kod el- ler läsare av biometrisk information såsom fing- eravtrycksavläsning och irisscanning. |
| Referens- räntesats | Den räntesats som ligger till grund för beräk- ningen av eventuell tillämplig ränta och som härrör från en offentligt tillgänglig källa. |
| Referens- växelkurs | Den växelkurs som ligger till grund för beräk- ning av valutaväxling. |
| Stark kund- autentisering | En autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra a) något som bara kontohavaren vet (t.ex. personlig kod), b) något som bara konto- havaren har (t.ex. bankdosa eller kort), c) En unik egenskap hos kontohavaren (t.ex. finger- avtryck). |
| Tredjeparts- betaljänst- leverantör | En annan betal tjänstleverantör än banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla Betalningsinstitierings tjänster och/eller Kontoinformationstjänster. |
| Unik identifikations- kod | En kombination av bokstäver, siffror eller teck- nen som tillhandahållits av betal tjänstleveran- tören eller ett mobiltelefonnummer, som betal- tjänstanvändaren ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betal tjänstanvändare eller dennes betalkonto. |
| Valuteringsdag | Den referens tidpunkt som används av en be- tal tjänstleverantör för att beräkna räntan på de medel som debiteras (tas ut) eller krediteras (görs tillgängligt) kontot. |

Ovanstående definitioner gäller såvitt inte annat anges även be-
räffande de särskilda bestämmelser eller avtal för viss tjänst som i
förekommande fall har anslutits till kontot. Särskilda bestämmelser
har företräde framför generella bestämmelser

3. PRIORITETSORDNING MELLAN AVTALSVILLKOR

Dessa allmänna villkor gäller för tjänsterna Telefonbanken och In-
ternetbanken som banken tillhandahåller. Därutöver gäller Allmän-
na villkor inlåning m.m. Konsument för de konton som kan dispo-
neras och de betalningstransaktioner som kan genomföras genom
nämnda tjänster. I den mån dessa allmänna villkor innehåller be-
stämmelser som är oförenliga, ska Allmänna villkor Telefonbanken
och Internetbanken Konsument ha företräde.

4. BETALTJÄNSTENS HUVUDRAG

4.1 Telefonbanken

Telefonbanken består av Personlig Service (TBP). TBP är en icke
automatiserad betal- och informationstjänst, varigenom kontoha-
varen kan utföra betal tjänster och få information enligt bankens
vid var tid gällande handledningar och annat informationsmaterial.
Samtalen till TBP spelas in.

Genom sin anslutning till Telefonbanken lämnar kontohavaren
banken fullmakt att ombesörja alla överföringar, betalningsupp-
drag och övriga uppdrag som av kontohavaren, eller den som
enligt fullmakt eller annars äger företräda kontohavaren, beordrar
genom registrering och bekräftelse i eller via Telefonbanken. An-
slutningen innebär att banken äger underteckna samtliga hand-
lingar för uppdragets genomförande.

4.2 Internetbanken (inkl Mobilbanken)

Via Internetbanken kan kontohavaren utföra och ta del av betal-
och informationstjänster samt andra banktjänster. Genom sin an-

slutning till Internetbanken lämnar kontohavaren banken fullmakt
att ombesörja alla överföringar, betalningsuppdrag och övriga
uppdrag som av kontohavaren, eller den som enligt fullmakt eller
annars äger företräda kontohavaren, beordrar genom registrering
och signering i Internetbanken. Banken förmedlar via Internet-
banken externa tjänster, d.v.s. tjänster som utvecklats av annan.
Kontohavarens rätt såvitt gäller de externa tjänsterna begränsas
till den rätt som banken vid varje tillfälle har till följd av licensavtal
eller annat avtal med respektive rättighetsinnehavare. Det aktuel-
la basutbudet för privatkund i Internetbanken framgår av bankens
vid var tid gällande handledningar och annat informationsmaterial.
Vad som är reglerat i dessa villkor beträffande Internetbanken skall
i tillämpliga delar även gälla Mobilbanken.

5. KOMMUNIKATIONSMEDEL OCH TEKNISKA KRAV PÅ KONTOHAVARENS UTRUSTNING

5.1 Telefonbanken

För att kunna använda Telefonbanken krävs en tonvalstelefon.

5.2 Internetbanken

För att kunna använda Internetbanken krävs uppkoppling mot in-
ternet. För sådan uppkoppling krävs viss dator och kommunika-
tionsutrustning, programvara samt internetabonnemang. Banken
utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på Internetbanken, varför
banken rekommenderar att kontohavaren använder operativsys-
tem och webbläsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vil-
ka operativsystem och webbläsare som från tid till annan krävs för
tillgång till Internetbanken framgår av bankens webbplats.
Kontohavaren ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska ut-
rustning och programvara som krävs för Internetbanken samt an-
svarar för sina uppkopplingskostnader mot internet. Kontohavaren
står kostnaden för denna utrustning.

6. VILLKOR FÖR ANVÄNDNING AV TJÄNST M.M.

6.1 Telefonbanken

Kontohavaren är skyldig att följa de anvisningar och hjälptexter
för nyttjande av Telefonbanken som banken, bankens samarbets-
partners och underleverantörer vid var tid meddelar. För rätt att
nyttja Telefonbanken krävs bl.a. att kontohavaren undertecknar
vid var tid gällande förbindelser avseende handhavande av Tele-
fonbankskoder och andra identifikationskällor. För företrädd kon-
tohavare m.fl. gäller motsvarande krav dem, som ska företräda
kontohavaren vid nyttjande av tjänsten.

6.2 Internetbanken

Kontohavaren är skyldig att följa de anvisningar och hjälptexter för
nyttjande av Internetbanken som banken, bankens samarbetspart-
ners och underleverantörer vid var tid meddelar.
För rätt att nyttja Internetbanken krävs en dator som har program-
varan BankID säkerhetsprogram installerad. Kontohavaren ska
visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot
obehörigt nyttjande, bl. a. genom att använda erforderligt anti-
virusprogram och brandvägg. Kunden måste ha ett giltigt BankID,
utgivet av någon av de deltagande bankerna i samarbetet kring
BankID utgivet av banken, för att kunna logga in och signera be-
talningsorder i Internetbanken. För att få ett BankID krävs bl. a.
att kontohavaren accepterar vid var tid gällande förbindelser av-
seende BankID. För företrädd kontohavare m.fl. gäller motsvaran-
de krav dem, som ska företräda kontohavaren vid nyttjande av
tjänsten.

7. VILLKOR FÖR ANVÄNDNING AV PERSONLIG KOD M.M.

7.1 Telefonbankskod och Startkod

Kontohavaren förbinder sig att

- inte för någon annan avslöja sin telefonbankskod eller Startkod
eller andra för Telefonbanken eller Internetbanken vid var tid
nödvändiga eller andra identifikationskällor.
- förvara sin telefonbankskod eller Startkod eller andra för Tele-

fonbanken eller Internetbanken vid var tid nödvändiga lösenord eller andra identifikationskällor så att de inte är tillgängliga för någon annan.

3. inte anteckna sin telefonbankskod eller Startkod eller andra för nyttjande av Telefonbanken eller Internetbanken vid var tid nödvändiga lösenord eller andra identifikationskällor på ett sådant sätt att deras samband med Telefonbanken eller Internetbanken framgår.
4. omedelbart ändra erhållen telefonbankskod eller andra för Telefonbanken vid var tid nödvändiga lösenord eller andra identifikationskällor om någon annan fått kännedom om något/n av dem eller använts obehörigen.
5. omedelbart ändra den telefonbankskod som erhållits eller i framtiden kan komma att erhållas från banken och välja en kod, som inte i någon del har samband med kontohavarens personnummer, postnummer eller på annat sätt kan härledas till kontohavaren. Koden ska inte heller utgöra en sifferkombination i nummerordning.

7.2 Lösenord till BankID

Kontohavarens åtaganden vad gäller val och förvaring av lösenord till beställt BankID, hur medium där BankID lagras ska förvaras m.m. framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID, 2018-05-01.

8. SPÄRRANMÄLAN VID FÖRLUST ELLER MISSBRUK M.M. AV BETALNINGSTRANSAKTION

8.1 Startkod

Spärranmälan ska göras omedelbart om koden har nyttjats obehörigt eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om koden, se punkt 17 (Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner).

Kunden kan spärra BankID dygnet runt i Internetbanken. Spärr kan också ske hos Telefonbanken.

8.2 BankID/ m.m.

Kontohavarens åtaganden vad gäller att spärra ett BankID framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID.

9. ANVÄNDNING AV TJÄNST

9.1 Telefonbanken

För att nyttja tjänsten måste kontohavaren uppge sitt personnummer, sin Telefonbankskod samt i övrigt lämna information enligt bankens vid var tid gällande anvisningar eller som banken lämnar till kontohavaren i samband med att tjänsten nyttjas.

9.2 Internetbanken

För att nyttja tjänsten måste kontohavaren logga in i Internetbanken med hjälp av sitt BankID eller annan vid var tid godkänd identifikationskälla samt i övrigt lämna information enligt bankens vid var tid gällande anvisningar eller som banken lämnar till kontohavaren i samband med att tjänsten nyttjas.

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras måste kontohavaren uppge information enligt punkt 10 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion).

10. GODKÄNNANDE TILL ATT GENOMFÖRA EN BETALNINGSTRANSAKTION

10.1 TBP

Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion ska lämnas genom att kontohavaren under telefonsamtalet beordrar och därefter bekräftar ordern i enlighet med de anvisningar som fås under samtalet.

10.2 Internetbanken

Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion ska lämnas genom att kontohavaren godkänner en registrerad order

genom att signera den med samma BankID som kontohavaren loggat in med.

11. TIDPUNKT FÖR MOTTAGANDE AV EN BETALNINGSTRANSAKTION

Banken ska, när kontohavaren lämnar en order om betalning till eller från kontot via Telefonbanken respektive Internetbanken, anses ha tagit emot betalningsordern när banken har mottagit godkännande enligt punkt 10 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion). Vid en betalningsorder som avser stående överföring eller annan betalning eller överföring med visst framtida betalningsdatum, ska en betalningsorder för respektive betalning eller överföring istället anses mottagen i slutet av den dag som föregår betalningens/överföringens betalningsdatum.

Om tidpunkten för mottagande av betalningsordern inte är en bankdag, ska betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande bankdag.

12. ÅTERKALLELSE AV EN BETALNINGSTRANSAKTION

12.1 TBP

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.1 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) har kontohavaren inte rätt att återkalla just den betalningsordern. Kontohavaren får dock återkalla en betalningsorder som avser stående överföring eller annan betalning eller överföring med visst framtida betalningsdatum genom att kontakta banken under öppettid senast bankdagen före betalningsdagen.

Kontohavaren får återkalla en betalningsorder som avser en betalning via autogiro genom att kontakta banken senast kl. 15.00 på bankdagen före betalningsdatum.

12.2 Internetbanken

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att direkt genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.2 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) har kontohavaren inte rätt att återkalla den betalningsorder som avsåg den betalningstransaktionen.

Sedan banken mottagit kontohavarens godkännande till att vid visst framtida betalningsdatum genomföra en betalningstransaktion enligt punkt 10.2 (Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion) kan återkallelse ske genom att kontohavaren själv tar bort/makulerar den betalningsorder som ska återkallas senast kl. 23.00 bankdagen före angiven betalningsdag.

13. BRISTANDE KONTOBEHÅLLNING

Kontohavaren ansvarar för att det finns täckning på kontot för de betalningstransaktioner och eventuella kostnader i samband med betalningstransaktionen som kontohavaren godkänt, vilket inkluderar bl.a. betalningstransaktioner som stående överföringar och autogiro samt andra betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

Om en betalningsorder med visst framtida betalningsdatum som har initierats via Internetbanken inte har utförts på grund av att täckning saknas på kontot på betalningsdagen, kommer omförsök att göras under fyra bankdagar från angivet betalningsdatum. Under denna tid kommer betalningsordern vara särskilt markerad i Internetbanken. Om betalningsordern efter omförsök inte kan genomföras på grund av att täckning saknas på kontot får kontohavaren meddelande därom i Internetbanken. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas avseende stående överföringar och autogiro samt andra betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren och som inte har utförts på grund av bristande behållning på kontot.

14. BEGRÄNSNINGAR I ANVÄNDNING AV TJÄNST

Banken äger av säkerhetsskäl tillämpa vissa gränser för högsta belopp för betalningstransaktioner per kontohavare och tidsperiod. Överskridande av dessa gränser kan medföra att viss transaktion inte kan genomföras.

Information om vid var tid aktuella begränsningar kan fås via bankkontoren och TBP.

15. AVTALETS LÖPTID OCH UPPSÄGNINGSTID M.M.

Avtalet gäller tills vidare. Kontohavare och banken får, oavsett anledningen härtill, säga upp detta avtal. Uppsägning från kontohavarens sida ska ske senast en månad i förväg och av banken senast två månader i förväg. Dock får banken säga upp avtalet med omedelbar verkan om kontohavare har missbrukat tjänsten eller annars väsentligen åsidosatt dessa allmänna villkor.

Om kontohavare avlider, försätts i konkurs eller förvaltare enligt 11 kap 7 § föräldrabalken förordnas för kontohavaren upphör kontohavarens rätt att använda tjänsten.

När detta avtal upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda tjänsten för nya betalningsorder.

16. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TJÄNST M.M.

16.1 Telefonbanken och Startkod

Banken äger rätt att med omedelbar verkan spärra användningen av Telefonbanken och Startkod om någon av följande omständigheter föreligger.

1. Risk för att betalningsinstrumentet inte kan användas på ett säkert sätt, exempelvis av tekniska skäl.
2. om det kan misstänkas att någon obehörig fått tillgång till betalningsinstrumentet.
3. om detta avtal har upphört att gälla.
4. vid misstanke om icke godkänd eller bedräglig användning av betalningsinstrumenten.
5. om kontohavaren avlidit eller försätts i konkurs.
6. i fråga om betalningsinstrument med kredit-utrymme, en väsentligt ökad risk för att kontohavaren inte kan fullgöra sitt betalningsansvar.

Kontohavaren kommer att informeras om sådan spärr om inte banken är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighets föreskrift. Banken ska häva spärren eller ersätta betalningsinstrumentet så snart skäl för spärr inte längre finns.

16.2 BankID

Banken äger rätt att med omedelbar verkan spärra ett BankID i enlighet med vad som framgår av Allmänna villkor för användande av tjänsten BankID.

17. BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

17.1 Internetbanken

Kontohavare och annan som enligt dessa villkor är behörig att använda tjänsten är skyldig att

1. Skydda en personlig kod som erhållits eller kontohavaren själv valt, se punkt 7 (Villkor för användning av personlig kod m.m.).
2. Vid vetskap om att kod eller lösenord nyttjats obehörigt eller vid misstanke om att någon fått kännedom om kod eller lösenord snarast spärranmäla, se punkt 8 (Spärranmälan vid förlust eller missbruk m.m. av betalningsinstrument).
3. I övrigt följa villkoren för användning av tjänsten, se punkt 6 (Villkor för användning av tjänst).

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av underlåtelse att skydda en Personlig behörighetsfunktion, ansvarar

kontohavaren för beloppet, dock högst 400 kronor.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt första stycket ovan åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för hela beloppet, dock högst 12 000 kr. Har kontohavaren handlat särskilt klandervärt ska kontohavaren stå för hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kontohavaren inte för något belopp som har belastat kontot till följd av att ett betalningsinstrument använts obehörigen efter det att kontohavaren anmält att betalningsinstrumentet ska spärras enligt punkt 8 (Spärranmälan vid förlust eller missbruk m.m. av betalningsinstrument). Detta gäller dock inte om kontohavaren eller annan som enligt dessa villkor är behörig att använda tjänsten genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Även om kontohavaren eller annan som enligt dessa villkor är behörig att använda tjänsten inte varit oaktsam, ansvarar kontohavaren för hela beloppet om kontohavaren inte underrättar banken utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om banken har lämnat kontohavaren information om transaktionen och kontohavaren inte underrättar banken inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot.

Kontohavare – som har betalningsansvar för obehöriga transaktioner – är skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats.

17.2 TBP

Om en obehörig transaktion med betalningsinstrument orsakats av att kontohavaren eller annan som enligt dessa villkor är behörig att använda tjänsten genom grov oaktsamhet åsidosatt sina skyldigheter enligt dessa villkor ska kontohavaren stå för hela förlusten. Kontohavaren ansvarar dock inte för förlust till följd av obehörig transaktion som genomförts efter att kontohavaren anmält att betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kontohavaren har handlat svikligt.

18. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE AV BETALNINGS-TRANSAKTIONER

18.1. Vid avgående betalning via Internetbanken och Telefonbanken
Kontohavaren ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt för att uppgifter som lämnats i betalningsorder är tillräckliga och korrekta. Banken ansvarar då för att belopp och information överförs till betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till betalningsmottagarens bank, eller betalningstransaktionen på annat sätt genomförts bristfälligt, och kontohavaren reklamerat enligt punkt 19 (Reklamation) ska banken på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum. Om kontohavaren initierat betalningsordern, ska banken även meddela kontohavaren att transaktionen inte har genomförts och, om möjligt, skälen härför.

Om banken kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är banken ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till kontohavaren.

Om en betalningstransaktion genomförs med hjälp av en unik identifikationskod, anses betalningstransaktionen genomförd korrekt vad avser den betalningsmottagare som angetts i den unika identifikationskoden. Detta gäller även om kontohavaren lämnat ytterligare information utöver den unika identifikationskoden. Om den unika identifikationskoden som lämnats av kontohavaren är felaktig, är banken inte ansvarig. Banken har inte någon skyldighet att utreda om den unika identifikationskoden är korrekt. Ban-

ken ska dock, på kontohavarens begäran, vidta skäligen åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningstransaktionen avsåg. För dessa tjänster har banken rätt att ta ut en avgift.

18.2 Kontohavarens rätt till ersättning

Kontohavaren har rätt till ersättning för avgifter och ränta som orsakats denne på grund av att en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt och detta inte beror på kontohavaren.

19. REKLAMATION

Kontohavaren ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för kontohavaren.

Om kontohavaren nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd betalningstransaktion eller hävdar att betalningstransaktionen inte har genomförts på korrekt sätt, ska kontohavaren på bankens begäran medverka till att banken kan identifiera betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda betalningstransaktionen.

Kontohavaren ska så snart det ske från det att denne fått kännedom om en felaktigt genomförd betalningstransaktion eller obehörig transaktion meddela banken och begära rättelse ("reklamation"). Ett sådant meddelande till banken måste dock ske senast inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot. Vid för sen reklamation får kontohavaren inte åberopa felet mot banken och kunden ansvarar då för hela beloppet.

En betalningstransaktion som genomförts trots bristande kontobehållning är inte att anse som en felaktigt genomförd betalningstransaktion eller icke godkänd/obehörig transaktion.

Vid reklamation av obehörig transaktion ska polisanmälan på begäran av banken bifogas.

Kunden ska alltid underrätta banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har intierats genom en Tredjepartsleverantör.

20. AVGIFTER OCH KOSTNADER

Avgifter m.m. för tjänsten utgår enligt bifogad prislista. Avgifter belastas av kontohavaren anvisat konto vid tidpunkt som banken bestämmer. Information om de avgifter som banken vid var tid tillämpar kan vid begäran fås via bankkontor eller Telefonbanken. Prislistan är föremål för översyn per den 1 januari varje år. Aktuell prislista för kommande kalenderår kan på begäran fås via bankkontor eller Telefonbanken senast den 1 november varje år. Banken har även möjlighet att ändra pris i enlighet med punkt 24 (Ändring av villkoren).

Om avtalet avslutas av banken eller kontohavaren innan den period för vilken eventuell årsavgift betalats i förskott har gått till ända, har kontohavaren rätt till återbetalning av den del av avgiften som avser tiden efter det att avtalet har avslutats.

21. SPRÅK

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan parterna ska svenska språket tillämpas.

22. MEDDELANDEN

Kontohavaren ska omgående underrätta banken om ändring av namn, adress, e-post, telefon- eller telefaxnummer.

Om inte annat anges i dessa villkor eller vid var tid gällande särskilda bestämmelser eller avtal lämnar banken information och meddelanden skriftligt till kontohavaren. Sådant information och

meddelanden kan lämnas via Internetbanken. I annat fall skickas information och meddelanden istället per post till den adress som är registrerad hos banken. Om banken anser det lämpligt kan meddelanden även skickas till av kontohavaren uppgiven e-postadress.

Kontohavaren anses ha fått del av information och meddelanden som banken har lämnat på ovan nämnda sätt; meddelanden via e-post och Internetbanken inom 48 timmar från avsändandet samt per post inom 7 kalenderdagar från avsändandet.

23. KONTOHAVARENS RÄTT ATT PÅ BEGÄRAN FÅ AVTALET

Kontohavaren har rätt att på begäran få avtalsvillkoren via Internetbanken eller per post.

24. ÄNDRINGAR AV VILLKOREN

Banken har rätt att ändra dessa villkor utan att i förväg inhämta kontohavarens godkännande. Sådant ändring träder i kraft två månader efter det att kontohavaren underrättats om densamma i enlighet med punkt 22 (Meddelanden). Om kontohavare inte godkänner ändringen får denne omedelbart och kostnadsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna träder ikraft. Om uppsägning inte görs anses kontohavaren ha godkänt ändringarna.

25. TILLÄMPLIG LAG OCH DOMSTOL

På detta avtal ska svensk rätt vara tillämplig och om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har dock rätt att väcka talan i annat land om kontohavaren har sin hemvist i det landet.

26. KLAGOMÅL OCH TVISTEPRÖVNING UTANFÖR DOMSTOL

Om kontohavaren är missnöjd med bankens hantering av den tjänst som detta avtal avser bör kontohavaren i första hand kontakta sitt lokala bankkontor. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig i banken. Önskar kontohavaren framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Närmare upplysningar finns på bankens webbplats.

Vid tvist med banken har kontohavaren möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden eller till Konsumenternas Bank- och Finansbyrå.

En kund som har ingått ett avtal med banken via internetbanken eller mobilbanken och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har kunden rätt att vända sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Meer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se

27. INFORMATION OM VÄGRAD TILL GÅNG TILL KONTO FÖR TREDJEPARTSLEVERANTÖR

Om banken bedömer att en Tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till kontohavarens information eller konto i banken, meddelas kontohavaren om detta via kontohavarens internettjänst hos banken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

28. VÄGRAN ATT UTFÖRA EN BETALNINGSORDER

Kunden ansvarar för att det finns täckning på betalkontot för de betalningstransaktioner som kunden godkänt, vilket inkluderar

betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren. Om banken vägrar att utföra en betalningsorder, t ex. om täckning saknas på Kundens betalkonto, kommer banken meddela detta på det sätt som framgår av respektive betaltjänsts villkor.

Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av banken för betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initieras av betalningsmottagaren. Banken äger rätt att ta ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder.

29. FORCE MAJEURE

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, lockout, blockad, bojkott, eller annan omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam. Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av bankens grova vårdslöshet.

För genomförande av betaltjänster gäller istället för första och andra styckena att banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av betaltjänster enligt detta stycke inträder inte heller då banken eller den banken anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket får åtgärden skjutas upp tills hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på betalningsdagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än den som motsvarar det av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter. Är banken till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på betalningsdagen.

30. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET M.M.

Banken har rätt att utan kontohavarens medgivande överlåta hela eller del av kontoavtalet, med samtliga däri gällande rättigheter och skyldigheter, och/eller eventuell fordran på kontohavaren till annan.

31. FÖRHANDSINFORMATION ENLIGT DISTANS- OCH HEMFÖRSÄLJNINGSLAGEN

Om detta avtal har ingåtts på distans har kontohavaren ångerrätt. Ångerrätten utövas genom att kontohavaren skickar ett meddelande till banken om att kontohavaren önskar utöva sin ångerrätt. Om endast en av flera kontohavare undertecknat begäran om att utöva ångerrätten, anses den framställd av samtliga. Meddelandet ska skickas inom 14 dagar räknat från den dag då avtalet ingås. Ångerrätten gäller enbart själva anslutningsavtalet till Telefonbanken och Internetbanken och inte i förhållande till de enskilda betalningstransaktioner m.m. som banken på kontohavarens begäran redan kan ha fullgjort innan kontohavaren utövar sin ångerrätt. Om kontohavaren ångrar sig har banken rätt till ersättning för tillhandahållande av kontot för den tid som kontohavaren utnyttjat det och för kostnader fram tills kontohavaren utnyttjat sin ångerrätt.

INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om bankens behandling av personuppgifter, vänligen se bankens webbplats, kontakta Telefonbanken eller ett av bankens kontor.