

1. ALLMÄN INFORMATION

Tjänsterna i detta avtal tillhandahålls av Sparbanken Syd (Banken), org.nr. 548000-7425, Box 252, 271 25 YSTAD, telefon 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 betaltjänster. Banken står under Finansinspektionens tillsyn.

2. DEFINITIONER

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

Personlig Behörighetsfunktion: Personligt anpassade funktioner som tillhandahålls eller accepteras av Banken för autentiseringsändamål, såsom personlig kod, säkerhetsdosa, BankID, BxID, eller läsare av biometrisk information.

Internetbanken: En digital tjänst genom vilken man kan utföra olika tjänster i Banken i enlighet med dessa villkor.

Tredjepartsbetaltjänstleverantör: En annan betaltjänstleverantör än Banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för leverantör att tillhandahålla betalningsinitieringstjänster eller kontoinformationstjänster.

3. PRIORITETSORDNING MELLAN AVTALSVILLKOR

Dessa allmänna villkor gäller för Internetbanken. Dessutom gäller alltid villkoren för de specifika tjänster (t ex betaltjänster), och funktioner (t ex Personliga Behörighetsfunktioner) som används genom eller som tecknas i Internetbanken. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens, så gäller i första hand det som står i villkoren för de specifika tjänsterna och därefter det som står i dessa villkor.

Kunden har alltid rätt att på begäran få dessa villkor på papper eller i annan varaktig form.

4. ALLMÄNT OM INTERNETBANKEN

Via Internetbanken kan användaren komma åt ett antal av Bankens tjänster via dator, smartphone, surfplatta eller annan liknande utrustning. Genom Internetbanken kan man ansluta sig till och aktivera olika specifika tjänster, t ex betaltjänster. För dessa specifika tjänster gäller särskilda villkor. För det fall sådana tjänster tillhandahålls av annan än Banken ska avtal anses ingått med den parten och i enlighet med de villkor den parten anvisar.

För att kunna logga in och använda Internetbanken behövs Personlig Behörighetsfunktion. För dessa behörighetsfunktioner gäller särskilda villkor. Personlig Behörighetsfunktion kan även avse behörighetsfunktion, t ex BankID, som ges ut av

annan än Banken. I sådant fall gäller de skyldigheter som kunden har mot utgivande bank.

Det utbud av tjänster och funktioner som kan användas genom Internetbanken kan förändras över tid. Banken har rätt att utöka, ändra eller begränsa tjänsterna och funktionerna i Internetbanken och de tekniska förutsättningarna för att använda Internetbanken och de specifika tjänsterna och funktionerna.

När kund använder sig av Internetbanken är denne skyldig att sätta sig in i och lära sig de olika funktionerna. Det är förbjudet att använda Internetbanken i strid med gällande lag, förordning, myndighetsföreskrift eller dessa villkor. Kunden ska vidare följa de instruktioner Banken meddelar. Vid minsta tvekan hur Internetbanken ska användas ska kunden omedelbart kontakta Banken.

5. KOMMUNIKATIONSMEDEL OCH TEKNISKA KRAV PÅ KONTOHAVARENS UTRUSTNING

För att kunna använda Internetbanken krävs uppkoppling mot internet. Banken utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på Internetbanken, varför Banken rekommenderar att kunden använder operativsystem, applikationer och webbläsare som uppdateras och stöds av tillverkarna.

Vilka operativsystem, applikationer och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Internetbanken framgår av Bankens webbplats eller på annat sätt som Banken finner lämpligt.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för Internetbanken samt ansvarar för sina uppkopplingskostnader mot internet. Kunden står kostnaden för denna utrustning.

Kunden ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl. a. genom att använda erforderligt antivirusprogram och brandvägg.

Banken ansvarar inte för skada som kan uppstå p.g.a. brister i kommunikationen till och från enheten.

6. BESTÄMMELSER FÖR DEN PERSONLIGA BEHÖRIGHETSFUNCTIONEN

För att nyttja Internetbanken måste kunden använda en Personlig Behörighetsfunktion för autentisering. De Personliga Behörighetsfunktionerna som Banken accepterar kan variera från tid till annan och villkoren för dessa regleras i separata avtal.

Dock ska särskilt följande noteras kring kundens hantering av koder till Personliga Behörighetsfunktioner

- Kunden får inte för någon annan avslöja sin kod till Personlig Behörighetsfunktion.
- Kunden ska förvara sin kod till

Personlig Behörighetsfunktion så att den inte är tillgängliga för någon annan.

- Kunden ska inte anteckna sin kod till Personlig Behörighetsfunktion på ett sådant sätt att dess samband med Personliga Behörighetsfunktionen framgår.
- Kunden ska omedelbart ändra sin kod till Personlig Behörighetsfunktion om någon annan fått kännedom, eller om det misstänks att någon annan fått kännedom, om denna.
- Kunden ska omedelbart ändra sin kod till Personlig Behörighetsfunktion som eventuellt har erhållits eller i framtiden kan komma att erhållas från Banken och välja en kod, som inte i någon del har samband med kundens personnummer, postnummer eller på annat sätt kan härledas till kunden. Koden ska inte heller utgöra en sifferkombination i nummerordning.

7. SPÄRRANMÄLAN VID FÖRLUST ELLER MISSBRUK M.M. AV PERSONLIG BEHÖRIGHETSFUNKTION

Kund ska omgående spärra den Personliga Behörighetsfunktionen vid förlust eller om det misstänks att den kan komma att användas av obehörig.

Kundens närmare åtaganden vad gäller att spärra Personliga Behörighetsfunktioner framgår av villkoren för respektive funktion. Av dessa villkor framgår också på vilket sätt spärr ska ske. Vid osäkerhet ska Banken omedelbart kontaktas.

8. BEGRÄNSNINGAR I ANVÄNDNING AV TJÄNST

Banken äger rätt att med omedelbar verkan och utan att meddela det särskilt, tillämpa vissa s k förstärkningsåtgärder, t ex beloppsbegränsningar eller dubbel autentisering. Om gränser överskrids eller kunden inte agerar i enlighet med åtgärderna kan det leda till att transaktion inte kan genomföras.

Banken äger också rätt att begränsa eller stoppa användningen av Internetbanken för alla eller enstaka användare på grund av underhåll, driftsstörningar eller av säkerhetsskäl. Vid sådan begränsning eller sådant stopp kan även tillgängligheten till vissa tjänster som nås via Internetbanken vara stoppade.

Banken har inte något ansvar för skada som kan uppkomma med anledning av sådan begränsning eller sådant stopp.

9. GODKÄNNANDE TILL ATT GENOMFÖRA EN BETALNINGSTRANSAKTION M M

Via Internetbanken kan Kunden på olika sätt ingå

bindande uppdrag, t ex betalningsuppdrag, samt undertecknande av avtal och andra handlingar. Godkännande av uppdrag sker i enlighet med vid var tid gällande instruktioner och de villkor som gäller för den specifika tjänsten. Godkännande sker oftast genom Personlig Behörighetsfunktion men kan också ske genom godkännande i ett aktiveringsflöde i Internetbanken. Godkännande för Banken att genomföra en betalningstransaktion kan även erhållas direkt från betalningsmottagaren (t ex när det gäller autogiro) eller leverantörer av s k betalningsinitieringstjänster.

För att transaktion eller annan åtgärd ska kunna genomföras krävs det att kunden tillhandahåller de uppgifter som Banken vid var tid kan efterfråga, t ex betalningsmottagarens kontonummer eller bankgironummer.

Kunden har möjlighet att återkalla ett uppdrag, t ex en betalningsorder, inom den tid som anges i aktuella instruktioner. Efter denna tidpunkt är uppdraget bindande för kunden om inte annat framgår av tvingande lag. Anges inte möjlighet att återkalla ett uppdrag saknas sådana möjligheter.

10. GENOMFÖRANDE AV BETALNINGSDORDER M M

Banken ska anses ha tagit emot betalningsordern när Banken har mottagit kundens godkännande. Vid en godkänd betalningsorder som avser en betalning som ska utföras en senare dag ska dock ordern anses mottagen först den dag som kunden angett att betalningen ska genomföras om inte annat meddelas av Banken i samband med att ordern lämnas.

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

I villkoren för respektive betaltjänst finns närmare bestämmelser som ska tillämpas.

11. BRISTANDE KONTOBEHÅLLNING

Kunden ansvarar för att det vid tidpunkten för transaktionen finns täckning på kontot för de betalningstransaktioner och eventuella kostnader i samband med betalningstransaktionen som kunden godkänt.

Om täckning saknas på kontot kommer kunden i de flesta fall få meddelande om detta på det sätt som anges i villkoren för respektive betaltjänst. Sådant meddelande lämnas dock inte för alla betalningstransaktioner, t ex vid autogiro, andra betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren och inte heller för stående överföringar. Banken förbehåller sig rätten att ta ut en avgift för sådana meddelande.

Saknas täckning på kontot har Banken rätt att inte fullgöra kundens betalning. Skulle Banken ändå utföra en betalning ska Kunden omedelbart kompensera Banken för detta. Banken ansvarar inte

på något sätt för eventuella skador med anledning av att betalning inte genomförs med anledning av bristande belopp på kontot.

12. BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

Kund är skyldig att skydda koder som erhållits eller som kontohavaren själv valt.

Vid vetskap om att kod eller lösenord nyttjats obehörigt eller vid misstanke om att någon fått kännedom om kod eller lösenord snarast spärranmäla.

I övrigt följa villkoren för användning av tjänsten och villkoren för specifika tjänster som kan användas via Internetbanken.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av underlåtelse att skydda en Personlig Behörighetsfunktion, ansvarar kunden för beloppet, dock högst 400 kr.

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

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

Även om kunden inte varit oaktsam, ansvarar kunden för hela beloppet om kunden inte underrättar Banken utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om Banken har lämnat kunden information om transaktionen och kunden inte underrättar banken inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot.

13. PRISER

Eventuella priser för Internetbanken och de specifika tjänster som kan användas via Internetbanken, kan erhållas på webbplats, i applikation, i telefontjänst, på Bankens kontor, eller på annat sätt som Banken finner lämpligt.

14. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSRÄTT

Programvara och annan upphovsrättslig information som Banken tillhandahåller ägs av Banken eller Bankens underleverantörer. Kunden får alltså inte upplåta överlåta, eller på annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information. Information som kunden får del av via Internetbanken får endast användas för personligt bruk och får inte spridas vidare.

15. FORCE MAJEURE ANSVARSBEGRÄNSNING

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. Banken är inte heller ansvarig för skada som beror på brist eller fel i energiförsörjning, eller fel i telefonförbindelser eller i teknisk utrustning som tillhör annan än Banken och som Banken inte har kontroll över.

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 EU- rätt.

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.

16. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

Avtalet gäller tills vidare. Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Om inte annat framkommer av tvingande lag, t ex lagen om betaltjänster, har Banken rätt att säga upp detta avtal med två månaders uppsägningstid utan att ange orsak. Banken har vidare rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan vid väsentligt avtalsbrott (mot bestämmelserna i dessa villkor eller andra villkor för specifika tjänster som kunden kan komma åt via Internetbanken), om kunden använder tjänsten för olagliga ändamål, eller om Banken anser det behövt i enlighet med lagen om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Om kunden har avtal om Internetbanken med betalningsfunktion och detta utgör en grundläggande funktion till ett betalkonto enligt betaltjänstlagen, får Banken istället för vad som anges ovan, säga upp avtalet med omedelbar verkan om kunden har använt tjänsten för olagliga

ändamål eller om kunden har lämnat felaktiga uppgifter till Banken när denne fick tjänsten och korrekta uppgifter skulle ha lett till att kunden inte hade fått öppna sådan tjänst. Banken har däremot rätt att säga upp sådant avtal med två månaders varsel om det finns särskilda skäl, t ex om avtalade avgifter inte har erlagts eller om villkoren inte följs.

Om kunden avlider upphör avtalet omedelbart. Om kunden går i konkurs eller om förvaltare förordnas för kunden enligt 11 kap 7 § föräldrabalken har kunden inte längre rätt att använda Internetbanken. Banken har då också rätt att omedelbart spärra tillgången till Internetbanken och säga upp avtalet med omedelbar verkan.

17. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TJÄNST M.M.

Om inte annat framgår av tvingande lag, t ex lagen om betaltjänster, har Banken rätt att omedelbart spärra kundens tillgång till Internetbanken om Banken:

- Har anledning att anta att kundens **Personliga Behörighetsfunktion används** på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt.
- Har anledning att anta att kunden bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor, villkor för andra specifika tjänster som nås via Internetbanken eller de instruktioner som Banken meddelat, t ex på webbplats eller i applikation.
- Har grund att säga upp avtalet enligt dessa villkor.
- Har anledning att anta att kunden på något annat sätt handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka Banken eller annan skada.

Kunden kommer att informeras om spärr om inte Banken är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighetsföreskrift. Banken ska häva spärren när skäl för spärr inte längre föreligger.

18. ÄNDRINGAR AV VILLKOREN

Banken får ändra dessa villkor. Banken meddelar ändringar senast två månader innan ändringarna ska börja gälla.

Banken får låta villkorsändring gälla omedelbart om den är nödvändig p g a lag, förordning, myndighetsföreskrift eller annan liknande orsak. Banken meddelar en sådan ändring så snart som möjligt och på det sätt Banken med hänsyn till omständigheterna finner lämpligt.

Om kunden inte accepterar en villkorsändring har kunden rätt att innan ändringen börjar gälla säga upp avtalet till omedelbart upphörande. Om kunden inte säger upp avtalet inom denna tid anses kunden ha godkänt ändringen.

19. REKLAMATION

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för Kunden. Det åligger kunden att även kontrollera andra åtgärder som vidtagits i Internetbanken att det har skett och genomförts på ett korrekt sätt.

Kunden 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 13 månader från det att beloppet belastat kontot.

Kunden ska även meddela Banken omedelbart för det fall andra åtgärder som vidtagits via Internetbanken har varit behäftade med fel. Vid för sen reklamation får kunden inte återropa felet mot Banken och kunden ansvarar då för hela beloppet.

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 initierats genom en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör.

För det fall kunden anser att Internetbanken är behäftas med fel, ska kunden omedelbart meddela detta till Banken.

20. MEDDELANDEN

I de flesta fall lämnar Banken meddelande till kunden via Internetbanken. Banken kan dock även meddela kunden via e-post, sms, push-notis, brev till folkbokföringsadress, brev till senast meddelad adress av kunden eller på annat sätt som kunden och Banken har kommit överens om.

Banken får förutsätta att kunden har erhållit brev sju vardagar efter Banken skickade meddelandet. Har brev kvitterats eller bekräftats mottaget tidigare gäller den tidpunkten. I övriga fall får Banken förutsätta att kunden tagit del av meddelandet samma dag som det gjordes tillgängligt.

Kunden ska omgående meddela Banken vid byte av namn, adress, telefonnummer eller e-postadress.

Kunden kan lämna meddelande till Banken som gäller dessa villkor via Internetbanken, kundcenter efter identifiering, genom att besöka Bankens kontor eller genom att skicka brev. Meddelande kan endast skickas med e-post om kunden först har kommit överens om det med mottagaren. Meddelandet ska tydligt ange vem som är avsändare och vad meddelandet avser.

Brev från kunden ska skickas till den adress som anges i dessa villkor eller annan adress som Banken meddelat enligt ovan.

All kommunikation ska ske på svenska om inte annat har överenskommits. Banken har inte någon skyldighet att översätta eller läsa meddelande på annat språk.

21. ÖVERLÅTELSE AV AVTALET M.M.

Banken har rätt att utan kundens medgivande överlåta hela eller del av detta avtal, med samtliga däri gällande rättigheter och skyldigheter, och/eller eventuell fordran på kunden till annan.

22. KLAGOMÅL OCH TVIST

Om kunden är missnöjd med Banken ska denne framföra sina klagomål och eventuella krav på ersättning till Banken utan dröjsmål efter att kunden har uppmärksammat eller på goda grunder anses borde ha uppmärksammat den omständighet som klagomålet gäller.

Om kunden är missnöjd med Bankens hantering Tjänsten bör kunden i första hand kontakta sitt lokala bankkontor. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig i Banken. Önskar kunden framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Närmare upplysningar, t ex kring kontaktuppgifter till klagomålsansvarig, finns på Bankens webbplats.

När det gäller reklamation av betalningar ska dock de särskilda bestämmelser som gäller för dessa situationer tillämpas.

En tvist mellan kunden och Banken med anledning av de förhållanden som regleras av dessa villkor ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk rätt, dock utan tillämpning av svenska lagvalsregler. Banken får även väcka talan vid domstol i ett annat land där kunden har sin hemvist eller där denne har tillgångar.

Kunden också möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden på www.arn.se eller Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

Om kunden har ingått ett avtal med Banken via Internetbanken eller applikation och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med Banken, har kunden rätt att använda sig av 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. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se

Kunden har också möjlighet att erhålla opartisk rådgivning från Konsumenternas Bank- och Finansbyrå eller kommunens konsumentvägledare.

23. TREDJEPARTSBETALTJÄNST- LEVERANTÖR

Kunden kan använda sig av betalningsinitieringstjänster eller kontoinformationstjänster. Dessa tjänster tillhandahålls inte av Banken utan av den Tredjepartsbetaltjänstleverantör som kunden har avtal med. Dessa tjänster regleras alltså enligt separata avtal mellan kunden och Tredjepartsbetaltjänstleverantören.

Banken genomför betalningar som initierats av, eller lämnar ut kontoinformation till, den Tredjepartsbetaltjänstleverantör som kunden har ingått avtal med. Banken har inte någon kontroll över, eller ansvar för hur denna leverantör använder informationen.

Kundens och Bankens rättigheter och skyldigheter enligt dessa villkor eller villkoren för de specifika tjänsterna som används via Internetbanken, påverkas inte av att kunden använder sig av en Tredjepartsbetaltjänstleverantör. Detta gäller t ex reklamation och Bankens möjlighet att vägra betalningar.

Om Banken bedömer att en Tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till information om kundens konto i Banken kommer kunden att meddelas om detta såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra det.

24. INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om Bankens behandling av personuppgifter, vänligen se Bankens webbplats, www.sparbankensyd.se, eller kontakta Bankens kontor eller kundcenter.

25. INFORMATION ENLIGT DISTANS- OCH HEMFÖRSÄLJNINGSLAGEN

Om detta avtal har ingåtts på distans har kunden ångerrätt. Ångerrätten utövas genom att kunden skickar ett meddelande till Banken om att kunden önskar utöva sin ångerrätt. Om kunden ångrar sig har Banken rätt till ersättning för transaktioner som kunden har gjort och tjänster som kunden har använt under ångerfristen.