



Villkor Swish - Privat

Utgivningsdatum
2022-06-01

Sida 1(5)

1. Allmän information

Dessa villkor reglerar ditt förhållande till den bank som anges i avtalet som dessa villkor gäller för.

Du har alltid rätt att på begäran få dessa villkor på papper eller i någon annan varaktig form, till exempel som en datafil. Kontakta i så fall banken. Information om hur du kontaktar banken finns på bankens webbplats ("webbplatsen").

Banken har tillstånd att driva bankrörelse och står under tillsyn av Finansinspektionen.

2. Allmänt om Swish

Genom Swish privat ("Swish") kan du som är privatperson, har ingått avtal om en av banken för Swish godkänd ID-metod, samt är kontohavare eller medkontohavare till ett konto i banken, skicka och ta emot betalningar genom Swish-appen i realtid 24 timmar om dygnet. Swish ansluts till det valda kontot genom ditt mobiltelefonnummer. Du använder tjänsten genom din mobiltelefon eller annan liknande mobil enhet.

När du använder Swish är det viktigt att du tänker på detta:

- När du genomför en betalning visas alltid ditt namn, mobiltelefonnummer och eventuellt meddelande för betalningsmottagaren och betalningsmottagarens bank. Om du har skyddad identitet blir endast ditt mobiltelefonnummer, och inte ditt namn, känt för betalningsmottagaren. Betalningsmottagaren meddelas dock om att betalaren har skyddad identitet;
- När du tar emot en betalning blir ditt namn känt för betalaren och betalarens bank. Om du har skyddad identitet och tar emot en betalning, får betalaren ett meddelande om att du har skyddad identitet när betalaren genomför en betalning till ditt mobiltelefonnummer;
- Kontrollera alltid att uppgifter om belopp och mottagare stämmer innan du initierar en betalning eller skickar en Förfrågan;
- Det mobiltelefonnummer som du ansluter till Swish kan komma att användas av banken för att kontakta dig även i ärenden som gäller annat än Swish. Mobiltelefonnumret kommer dock inte, utan ditt uttryckliga samtycke, användas för marknadsföring eller erbjudanden av nya produkter/tjänster.

Som användare av Swish kan du ha tillgång till en funktion som gör det möjligt att skicka och ta emot förfrågningar om betalning ("Förfrågningar" eller "Förfrågan"). Att skicka en Förfrågan eller ett mottagande av Förfrågan är inte ett bevis på att det finns en underliggande fordran mellan dig och avsändaren/mottagaren. För att en Förfrågan ska leda till en betalning måste du initiera betalningen. Du kan också välja att avböja en Förfrågan.

Du kan som mottagare blockera en avsändare så att du inte längre kan ta emot betalningar eller Förfrågningar. Denna blockering gäller samtliga betalningar och Förfrågningar från avsändaren till dess att du häver blockeringen. Den som blivit blockerad kommer att få ett meddelande om att denne har blivit blockerad. Detta innebär motsvarande att om mottagaren har blockerat dig kommer du inte kunna initiera betalningar eller skicka Förfrågningar till denne.

Som användare av Swish kan du även aktivera en funktion som innebär att när du tar emot en betalning får du en push-notis som innehåller information om betalarens namn, transaktionens belopp och eventuellt meddelande på din låsta

skärm ("Detaljerade pushnotiser"). Notera att det endast krävs att betalningsmottagaren har aktiverat funktionen (och inte betalaren) för att funktionen ska fungera.

När du initierar, genomför eller tar emot transaktioner ("betalningar") via Swish är din ID-metod ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betaltjänster och då gäller, förutom dessa villkor, även villkoren för det konto som är knutet till Swish och villkoren för den ID-metod (för närvarande BankID och Mobilt SäkerhetsID) som du använder. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens, gäller det som står i dessa villkor för Swish; därefter villkoren för ID-metoden och sist villkoren för det konto som är knutet till Swish. För det fall du använder en ID-metod utfärdad av annan än banken är du skyldig att följa utfärdarens villkor när du använder Swish.

När du har betalat till ett företag med Swish har mottagaren möjlighet att göra en återbetalning via det mobiltelefonnummer som användes vid den ursprungliga betalningen. Detta kan ske när du t ex returnerat en vara.

Det är vidare möjligt att ta emot betalningar från företag som är anslutna till tjänsten Swish Utbetalning. Efter att en utbetalning gjorts till dig får du omgående en bekräftelse på detta i Swish-appen.

Swish Privat får endast användas av privatpersoner och får inte användas för annat än konsumentändamål såsom i näringsverksamhet eller i föreningsverksamhet. Om du genomför betalning i strid med denna bestämmelse har du inte rätt att åberopa de rättigheter som framgår av dessa villkor.

Om du byter mobiltelefonnummer ska du säga upp avtalet och avsluta Swish för det gamla mobilnumret.

Mer information och instruktioner om hur du använder Swish och vilka funktioner som finns ser du på webbplatsen.

3. Tekniska förutsättningar

För att använda Swish krävs det att du har en mobiltelefon, eller annan liknande mobil enhet, där du har laddat ner Swish-appen och BankID säkerhetsapp.

Du ska vara försiktig och skydda din mobila enhet och övrig teknisk utrustning mot obehörig användning, bland annat genom att hålla programvara och säkerhetslösningar uppdaterade och i förekommande fall använda uppdaterade antivirusprogram och brandväggar. Du ansvarar själv för eventuella kostnader för detta.

Om inte annat uttryckligen överenskommits får du enbart ha Swish på en mobil enhet som du själv äger, ensam disponerar och med ett mobilabonnemang som du själv har. Du får alternativt ha Swish på mobil enhet som du ensam disponerar och som ägs av tredje part, till exempel din arbetsgivare, och med ett mobilabonnemang som den tredje parten har, förutsatt att den tredje parten godkännt det.

Vilka mobila enheter, operativsystem, webbläsare med mera som vid var tid krävs för att använda Swish ser du på www.swish.nu.

4. Bestämmelser angående ID-metoden och transaktioner

4.1 Generella bestämmelser

Banken har rätt att förutsätta att det är behörig person som använder Swish när användarens identitet bekräftats av ID-metoden. Om din åtkomst till ID-metoden spärras eller avtalet om ID-metoden löper ut, kan du inte längre använda Swish. Oavsett om det är banken eller annan som utfärdat ID-metoden



gäller det som anges i denna punkt 4 gentemot banken.

4.2 Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner

En obehörig transaktion är en överföring eller ett uttag från bankkontot som gjorts utan ditt godkännande.

För att försvåra obehöriga transaktioner är du skyldig att:

- skydda mobil enhet och din Personliga behörighetsfunktion på det sätt som anges i villkoren för ID-metoden som används,
- vid vetskap om att mobil enhet, ID-metod, Personliga behörighetsfunktion eller kod kommit bort, stulits eller använts obehörigen, snarast anmäla detta till banken (eller annan som utfärdat BankID), i enlighet med punkt 4.4 "Anmälan om förlust, stöld eller missbruk av ID-metod, och
- i övrigt följa villkoren.

Om obehöriga transaktioner har genomförts till följd av att du inte har skyddat dina personliga behörighetsfunktioner i enlighet med villkoren för ID-metoden som har använts ansvarar du för beloppet med de begränsningar som följer av lag, för närvarande 400 kr per reklamation. Om en obehörig transaktion kunnat göras för att du genom grov oaksamhet inte följt någon av dina skyldigheter i a), b) eller c) i första stycket i denna punkt 4.2 är du ansvarig för ett belopp om högst 12 000 kr per reklamation.

Detta gäller dock inte om du har följt dessa villkor och inte har kunnat upptäcka förlusten eller den obehöriga användningen av din ID-metod innan den obehöriga transaktionen genomfördes.

Har du varit särskilt klandervärd är du ansvarig för hela beloppet.

Du är inte ansvarig för obehöriga transaktioner som initierats efter att du spärrat din ID-metod på rätt sätt.

Om stark kundautentisering inte har använts vid den obehöriga transaktionen trots att stark kundautentisering skulle ha tillämpats enligt gällande betaltjänstlagstiftning, ansvarar du inte för något belopp. Detta gäller dock inte om du genom svikligt förfarande har orsakat eller bidragit till de obehöriga transaktionerna.

4.3 Reklamation av transaktioner

Du ska snarast möjligt ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som har lämnats eller gjorts tillgängliga för dig enligt punkt 8 "Information om betalningar". Du ska utan onödigt dröjsmål från att du fått vetskap om felaktigt genomförda, icke godkända/obehöriga betalningstransaktioner meddela banken och begära rättelse, dock aldrig senare än tretton (13) månader efter att betalningstransaktionen debiterats kontot. Vid utebliven eller sen reklamation får du inte åberopa mot banken att transaktionen har genomförts på ett felaktigt sätt eller skett obehörigen. Du ansvarar då för hela beloppet.

Vid reklamation av en obehörig transaktion ska du tillhandahålla banken en kopia av polisanmälan om banken begär det.

4.4 Anmälan om förlust, stöld eller missbruk av ID-metod

Du ska anmäla till banken så fort du upptäcker förlust av din mobila enhet och/eller kod eller biometrisk funktion till den mobila enheten. Du ska även anmäla till banken så fort du upptäcker, att din ID-metod, dess kod eller biometriska funktion använts obehörigt, även om den mobila enheten inte har

kommit bort. Anmälan kan göras dygnet runt till bankens spärrservice på telefon 08-411 10 11 eller enligt instruktioner i din Internetbank eller på webbplatsen. Alla samtal till och från spärrservice spelas normalt in.

Om någon annan än banken utfärdat ID-metoden, ska du spärra den på det sätt som utfärdaren anger.

4.5 Återbetalning av obehörig transaktion

Om en betalningstransaktion genomförts utan ditt samtycke (obehörig transaktion) ska du reklamera enligt punkt 4.4. Banken ska, om ingenting annat följer av 4.3, återbetala hela beloppet och återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett.

I de fall banken har betalat tillbaka ett belopp till dig och banken därefter fastställer att transaktionen inte var obehörig eller att du inte hade rätt att återfå hela beloppet är du återbetalningsskyldig. Banken har då rätt att debitera ditt konto med det aktuella beloppet.

5. Information från dig, tackning på konto med mera

Du åtar dig att alltid lämna korrekt och fullständig information för att dina betalningsordrar och betalningar ska kunna göras på överenskommet sätt. Du måste alltså kontrollera att belopp, mobiltelefonnummer, mottagarens namn och annan information stämmer innan du godkänner en betalning.

Du ansvarar för att det finns tillräckligt stort belopp på ditt angivna konto vid den tidpunkt då betalning ska dras från ditt konto. Om det saknas tackning på ditt konto kommer betalningen inte kunna genomföras och du kommer meddelas om detta i Swish-appen.

6. Godkännande och mottagande av betalningsorder

Banken anses ha tagit emot din betalningsorder när du godkänt den med hjälp av ID-metoden och godkänd tackningskontroll skett. Banken kvitterar godkänd och genomförd betalning i Swish-appen. När banken har tagit emot din order kan betalningen inte återkallas.

Under förutsättning att din betalning överensstämmer med villkoren för Swish och inte på annat sätt är felaktig, genomförs betalningen normalt omgående genom att beloppet dras från ditt konto. Beloppet överförs sedan till mottagarens bank som utbetalar medeln till betalningsmottagarens konto omgående.

Om du har godkänt en transaktion i enlighet med dessa villkor ansvarar banken för att transaktionen genomförs. Om en betalning inte genomförs eller genomförs bristfälligt och dessa brister orsakats av banken, är banken ansvarig mot kontohavaren. I sådant fall ska banken på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet till kontohavaren och återställa det debiterade kontots kontoställning till den som det skulle ha varit om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum.

Banken är ansvarig mot kontohavaren för eventuella avgifter som banken har förorsakat och för eventuell ränta som kontohavaren ska betala till följd av att betalningstransaktionen genomförts eller genomförts bristfälligt.

Banken har rätt att vägra att utföra transaktioner om banken på grund av lag, förordning eller myndighetsföreskrift och/eller de gällande sanktionsregelverk som banken beaktar är förhindrad eller förbjuden att utföra en transaktion.

Om en betalning avvisas, skickar banken normalt omgående ett meddelande om detta via Swish-appen.



7. Verifiering av personnummer och ålderskontroll

Vid betalningar till och från ett företag kan företaget be dig om ditt personnummer för att företaget ska kunna säkerställa att transaktionen går till rätt person eller kommer från rätt person. Ditt personnummer används då för att kontrollera att de person- och mobiltelefonnummer som du angett till företaget överensstämmer med motsvarande uppgifter som finns lagrade i Swish-systemet. Betalningar kan nekast om uppgifterna inte överensstämmer.

I vissa fall finns åldersgränser för att betala eller erhålla betalning från ett företag som bestäms av företaget. För att verifiera att du har den ålder som företaget kräver kan företaget antingen till Swish-systemet ange ett ålderskrav för att transaktionen ska genomföras eller be dig om ditt personnummer för att möjliggöra verifiering av din ålder. Ditt personnummer används då för att kontrollera att ålderskravet är uppfyllt genom att företagets uppgifter om ålderskrav eller ditt person- och mobiltelefonnummer överensstämmer med motsvarande uppgifter som finns lagrade i Swish-systemet. Betalningar kan nekast om du inte uppnått den ålder som företaget kräver.

8. Information om betalningar

Du får löpande redovisning av betalningar i Swish-appen samt i kontoinformation som lämnas i bankens kanaler, till exempel internetbanken och mobilbanken.

9. Priser

Eventuella priser för Swish får du information om på webbplatsen, i telefonbanken eller på bankens kontor.

10. Begränsning av tillgänglighet med mera

Banken får med omedelbar verkan justera tillgängligheten till Swish och/eller viss funktion genom att till exempel anpassa beloppsbegränsningar eller införa säkerhetsbegränsningar. Dessa begränsningar kan det leda till att en betalning inte kan genomföras. Utöver de beloppsbegränsningar som banken tillämpar finns även en individuell beloppsbegränsning som du själv och banken kan ändra. Hur du ändrar din beloppsbegränsning och annan information om begränsningar ser du på webbplatsen.

Begränsningar hos andra banker som deltar i Swish kan också påverka dina möjligheter att betala och ta emot betalningar via Swish. Andra banker kan tillämpa andra begränsningar, t ex beloppsgränser än banken.

Det utbud av funktioner som kan användas via Swish, och vilken ID-metod som kan användas, kan förändras över tid. Banken har rätt att utöka, ändra eller begränsa funktioner i Swish och de tekniska förutsättningarna för att använda Swish.

Banken har även rätt att begränsa eller helt stoppa tillgängligheten till Swish på grund av underhållsåtgärder, vid driftstörningar eller när banken bedömer att det bör ske av säkerhetsskäl. Tjänsten kan även vara begränsad vid underhållsåtgärder och driftstörningar hos andra banker och hos Swish, med underleverantörer, som påverkar Swish. Vid planerade avbrott kommer banken att informera om sådant avbrott på webbplatsen i den omfattning det är möjligt.

11. Äganderätt och upphovsrätt

Programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som banken tillhandahåller är bankens eller bankens underleverantörers egendom. Du får alltså inte upplåta, sälja eller på annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information.

12. Avtalstid och uppsägning

Avtalet om Swish gäller tills vidare. Du har rätt att när som

helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart.

Banken har rätt att när som helst säga upp avtalet till upphörande med två månaders uppsägningstid. Banken har dessutom rätt att säga upp avtalet omedelbart om:

- du inte längre är innehavare till/använder det anslutna mobiltelefonnumret;
- du ansluter samma mobiltelefonnummer till Swish hos annan bank;
- du inte följer dessa villkor eller inte fullgör andra åtaganden mot banken, eller banken har skälig anledning att tro att så kommer att ske, och avtalsbrottet kan anses som väsentligt;
- du enligt bankens bedömning missbrukar Swish på ett sätt som kan förorsaka banken eller annan skada;
- banken bedömer att kundkännedom beträffande dig eller kontohavaren (om du är medkontohavare) enligt vid var tid gällande penningtvättslagstiftning inte kan uppnås eller vidmakthållas för att kunna hantera risken som är förknippad med kundförhållandet;
- banken bedömer att det finns misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller annan brottslig verksamhet vid användning av Swish eller att du på annat sätt kan orsaka skada för banken eller annan vid användning av tjänsten;
- banken inte kan fullfölja avtalet på grund av sanktionsregelverk som banken beaktar, eller på grund av gällande lagstiftning, förordning, myndighetsföreskrifter eller myndighetsbeslut;
- för banken erforderliga avtal för tillhandahållandet av Swish upphör att gälla;
- Du har handlat i strid med gällande lag eller annan författning vid användning av Swish.

När du avlider upphör ditt Swish-avtal. Om du går i konkurs eller om förvaltare förordnas för dig enligt 11 kap 7 § föräldrabalken, har du inte längre rätt att använda Swish. Banken har då rätt att omedelbart säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

I de fall banken har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan kan banken även omedelbart spärra tjänsten.

13. Ändring av villkor

Banken får ändra dessa villkor. Banken meddelar ändringar i villkoren senast två månader innan ändringarna ska börja gälla på det sätt som framgår av punkt 15.

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 inte accepterar en villkorsändring har du rätt att innan ändringen börjar gälla säga upp avtalet för vilket dessa villkor gäller till omedelbart upphörande. Om du inte säger upp avtalet inom denna tid anses du ha godkänt ändringen.

14. Ansvarsbegränsning

Banken ansvarar inte för skada som beror på svensk eller ut-



ländsk lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lock-out gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

En skada som har uppkommit av andra anledningar än i första stycket ersätts inte av banken, om banken har varit normalt aktsam.

För genomförande av betaltjänster gäller istället för första och andra styckena ovan 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.

Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada om inte skadan orsakats av bankens grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller vidta annan åtgärd på grund av en sådan omständighet som nämns i första stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta enligt den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än vad som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen 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 förfallodagen.

Du ansvarar mot banken och annan för skador som beror på fel eller försummelse från dig eller som orsakas genom brott. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken eller framgår av tvingande lag, till exempel lag om betaltjänster, se till exempel punkt 4.3.

När du betalar för varor, tjänster eller annat via Swish gäller följande: Bankens uppdrag är endast att medverka vid överföring av betalningen. Banken är aldrig ansvarig för varornas, tjänsternas, etc. mängd, skick eller kvalitet, utebliven eller felaktig leverans eller liknande. Vid eventuella kreditköp ansvarar banken i enlighet med konsumentkreditlagen.

15. Meddelanden

15.1 Meddelanden från banken

Banken lämnar personliga meddelanden till dig via internetbanken, mobilbanken, serviceportalen e-postmeddelande, sms, push-notis till din mobila enhet, brev till din folkbokföringsadress eller på annat sätt som du och banken har kommit överens om.

För att beräkna en tidsfrist får banken förutsätta att du har tagit del av ett meddelande som skickats i brev, sju vardagar efter att banken skickade det till din folkbokföringsadress eller till den adress som du har meddelat banken. Har du kvitterat brevet tidigare gäller den tidpunkten.

Meddelanden till din internetbank/mobilbank eller meddelanden till dig via push-notis eller annan elektronisk kommunikation får banken förutsätta att du har tagit del av samma dag som det gjordes tillgängligt för dig.

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 telefonsamtal. Banken kan då komma att fråga dig om information om huruvida du har gjort eller mottagit en specifik betalning. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personlig kod, CV2/CVV2-värde eller liknande.

Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

15.2 Meddelanden till banken

Du kan lämna meddelanden till banken som gäller dessa villkor via internetbanken, serviceportalen, telefonbanken personlig service, genom att besöka bankens kontor eller genom att skriva brev. Du kan skicka meddelande via e-post till banken bara om du först har kommit överens om det med adressaten.

Om du skickar rekommenderat brev eller vanligt brev till banken, ska det sändas till den adress som anges på avtalet som dessa villkor gäller, eller den adress som banken har anvisat. Meddelande i brev från dig ska anses ha kommit tillhanda den bankdag som brevet har kommit fram till nämnda adress. Om meddelandet inte har kommit fram ska det ändå anses ha kommit tillhanda om du kan visa att det har skickats på ett ändamålsenligt sätt och vid en sådan tidpunkt att det borde ha kommit fram.

15.3 Informationsskyldighet

Om din adress förändras är du skyldig att omedelbart informera banken, samt i förekommande fall uppge din nya skattemvist. Du är även skyldig att till banken lämna den information och de uppgifter som banken efterfrågar och enligt bankens bedömning är nödvändiga för att uppnå tillräcklig kundkänedom enligt vad var tid gällande penningtvättslagstiftning. Banken kan komma att efterfråga dessa uppgifter genom någon av de kontaktvägar som framgår av punkten 15.1. Informationen/uppgifterna ska lämnas inom den tidsfrist som banken anger.

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.

Stycket ovan gäller inte när du reklamerar betalningar. I sådant fall ska du reklamera i enlighet med punkt 4.4.

Om du vill reklamera annat än fel i Swish, till exempel fel på vara eller tjänst som du betalat via Swish, 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, dock utan tillämpning av svenska lagvalsregler. Banken får även 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 eller Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm.

En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden måste vara skriftlig. För att Allmänna reklamationsnämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.



Villkor Swish - Privat

Utgivningsdatum
2022-06-01

Sida 5(5)

Har du ingått avtal med banken via internetbanken eller mobilbanken och det har uppstått en tvist som du och banken inte har kunnat lösa, har du rätt att vända dig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Även om du använder onlineplattformen för att anmäla din tvist/klagomål med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se.

Information om behandling av personuppgifter

För information om Swedbanks och sparbankernas behandling av personuppgifter, vänligen se din banks hemsida eller kontakta kundcenter eller ditt kontor.