

# VILLKOR

## Internetbanken - privat

Utgivningsdatum  
2020-09-01

Sida 1(4)

### 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.

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

### 2. DEFINITIONER

**Autentisering:** Ett sätt för banken att kontrollera din identitet eller ett betalningsinstruments giltighet som inkluderar dina personliga behörighetsfunktioner.

**Personlig behörighetsfunktion:** Med personlig behörighetsfunktion menas personligt anpassade funktioner som tillhandahålls eller accepteras av Banken för autentiseringsändamål, såsom personlig kod, säkerhetsdosa, mobilt BankID eller läsare av biometrisk information, till exempel fingeravtrycksläsare och ansikts- eller irisscanning med mera.

**Mobil enhet:** Mobiltelefon, surfplatta, klocka, armband eller liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller datatrafik.

**Unik identifikationskod:** En kombination av bokstäver, siffror eller symboler som tillhandahålls av banken eller annan betaltjänstleverantör och som du ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänst användare eller dennes betalkonto.

**Tredjepartsbetaltjänstleverantör:** En annan betaltjänstleverantör än banken, vilken har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla Betalningsinitieringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.

**Betalningsinitieringstjänst:** En tjänst för att på begäran av betaltjänst användaren initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.

**Kontoinformationstjänst:** En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som betaltjänst användaren har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer.

### 3. ALLMÄNT OM INTERNETBANKEN

Genom internetbanken – privat (internetbanken) kommer du åt ett antal av bankens tjänster via dator, smartphone, surfplatta eller annan liknande utrustning (mobil enhet). I internetbanken ingår ett basutbud av tjänster. Du har även möjlighet att ansluta tilläggstjänsten internetbetalning. Internetbetalning innebär att du ger banken i uppdrag att omgående eller viss tid före angiven förfallodag utföra de betalningsorder som du själv lagt upp och godkänt i internetbanken. Med "förfallodag" menas den dag då betalningen ska vara mottagaren tillhanda. Under förutsättning att betalningsordern inte är felaktig eller på annat sätt inte överensstämmer med villkoren för internetbanken eller internetbetalning gäller följande. Betalningsordern verkställs av banken genom att beloppet dras från det konto du angett. Om en internetbetalning avvisas, skickar banken snarast ett meddelande om detta till dig via internetbanken. Banken har rätt att ta ut en särskild avgift för avvisad betalning.

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

För att kunna logga in i och använda internetbanken behöver du även en av banken godkänd personlig behörighetsfunktion (för närvarande till exempel BankID eller Säkerhetsdosa). Det som står om personlig behörighetsfunktion i dessa villkor och i bankens villkor för den personliga behörighetsfunktionen gäller för all användning i internetbanken, även om den personliga behörighetsfunktion som används har utfärdats av annan än banken.

När du initierar eller godkänner en transaktion i internetbanken är din personliga behörighetsfunktion ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betaltjänster och då gäller, förutom dessa villkor, även bankens villkor för kontot som du använder för att göra transaktionen. Dessutom gäller alltid villkoren för de tjänster och konton som du kan använda genom internetbanken och bankens villkor för den personliga behörighetsfunktion du använder. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som

inte stämmer överens, så gäller i första hand det som står i villkoren för de specifika tjänsterna/kontona, därefter det som står i bankens villkor för den personliga behörighetsfunktionen och villkoren för kontot som du använder för att göra transaktionen och till sist det som står i dessa villkor för internetbanken.

Som användare av internetbanken är du skyldig att sätta dig in i internetbankens allmänna funktioner. Du får inte manipulera internetbanken eller använda internetbanken i strid med lag eller detta avtal.

Mer information och instruktioner om internetbanken och vilka tjänster du kan använda via internetbanken ser du på bankens eller Swedbank-koncernens webbplats. Med webbplats menas även den information som du når via internetbanken och appen. Du ska följa de instruktioner som finns på webbplatsen.

### 4. TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Banken utvecklar hela tiden internetbanken och rekommenderar därför att du använder operativsystem och webbläsare som kontinuerligt uppdateras. Vilka operativsystem och webbläsare som krävs för använda internetbanken ser du på webbplatsen.

För att kunna använda betaltjänster via mobil enhet förbinder du dig att ha den utrustning som krävs och att den mobila enheten och eventuella abonnemang, konfigurationer och säkerhetscertifikat överensstämmer med gällande instruktioner för betaltjänsten. Du ansvarar själv för kostnaden för data-, internet- och telefontrafiken till och från din mobila enhet. Banken ansvarar inte för skada som kan uppstå på grund av brister i kommunikationen till och från den mobila enheten.

Du ska vara försiktig och skydda din tekniska utrustning mot obehörig användning, bland annat genom att använda uppdaterade antivirusprogram och brandväggar. Du ansvarar själv för eventuella kostnader för detta. Om de tekniska förutsättningarna för uppkoppling till internetbanken ändras ska du på egen bekostnad ändra eller skaffa den utrustning, programvara, abonnemang med mera som kan behövas.

Innan du lämnar dator, smartphone, surfplatta eller annan utrustning du använt för att komma åt internetbanken ska du logga ut från internetbanken och stänga webbläsaren.

### 5. BESTÄMMELSER ANGÅENDE DEN PERSONLIGA BEHÖRIGHETS-FUNKTIONEN OCH TRANSAKTIONER

#### 5.1 Generella bestämmelser

Banken har rätt att förutsätta att det är behörig person som använder internetbanken när användarens identitet bekräftats av den personliga behörighetsfunktionen. Om din åtkomst till den personliga behörighetsfunktionen spärras eller avtalet om den personliga behörighetsfunktionen löper ut, kan du inte längre använda internetbanken. Oavsett om det är banken eller annan som utfärdat den personliga behörighetsfunktionen gäller det som anges i denna punkt 5 gentemot banken.

#### 5.2 Ditt ansvar för att skydda den personliga behörighetsfunktionen och koder

Du ska göra allt du kan för att skydda din personliga behörighetsfunktion och dina koder från användning av andra än dig själv. Du måste också skydda mobil enhet/annan utrustning med personlig behörighetsfunktion så att ingen annan kan använda din personliga behörighetsfunktion. Personlig behörighetsfunktion och/eller koder får bara användas av dig personligen, och får inte ges till eller användas av någon annan – detta gäller oavsett om överlämnandet medför en större risk för att din personliga behörighetsfunktion och/eller dina koder används obehörigt eller inte.

Du får bara ladda ned Mobild BankID till en mobil enhet som du själv äger eller stadigvarande disponerar och har kontroll över.

Personlig behörighetsfunktion, mobil enhet och eventuella anteckningar om koder ska förvaras och hanteras på ett säkert sätt så att ingen kan stjäla eller använda din personliga behörighetsfunktion och/eller läsa eventuella anteckningar om koder. Personlig behörighetsfunktion, mobil enhet eller anteckningar om koder 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 den personliga behörighetsfunktionen, mobil enhet och eventuella anteckningar om koder. Detta gäller även på arbetsplats eller i bostad som lämnas obebod och oläst eller med öppet fönster. Om det varit inbrott på arbetsplats eller i bostad ska du genast kontrollera att personlig behörighetsfunktion, mobil enhet eller anteckningar om kod inte har stulits.

Om du innehar Mobilt BankID och om den mobila enheten har biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck) som ersätter eller kompletterar koden 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.

Du åtar dig att:

- välja koder som är svåra för andra att avslöja. Vald kod får därför inte ha något samband med ditt personnummer, kortnummer, telefonnummer eller liknande,
- om du behöver anteckna eller förvara en kod, göra det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för personlig behörighetsfunktion,
- efter att du har tagit del av utskickad kod, förstöra försändelsen inklusive kodlapp,
- inte avslöja kod för någon,
- inte anteckna kod på, i, eller i närheten av mobil enhet/annan utrustning som används för kommunikation med banken,
- omedelbart ändra kod om du misstänker att någon fått reda på den, och
- använda tillgängliga säkerhetsanordningar, till exempel den mobila enhetens låskod.

Vad som nämnts ovan gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord, med mera.

Det som står ovan i denna bestämmelse ska inte hindra dig från att nyttja Betalningsiniteringstjänster eller Kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör som du har ingått avtal med.

### 5.3 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, personlig behörighetsfunktion och kod på det sätt som anges i punkt 5.2,
- vid vetskap om att mobil enhet, personlig behörighetsfunktion eller kod kommit bort, stulits eller använts obehörigt, snarast spärra detta hos banken (eller annan som utfärdat den personliga behörighetsfunktionen), och
- i övrigt följa villkoren för användning av mobil enhet, personlig behörighetsfunktion och kod.

Följande gäller när en obehörig transaktion gjorts med din personliga behörighetsfunktion och din kod:

Om en transaktion genomförts utan ditt samtycke ska du reklamera transaktionen enligt punkt 5.4.

Banken ska, om annat inte följer av denna bestämmelse, återbetala hela beloppet och återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett. Återbetalningen ska göras senast i slutet av den bankdag som inträffar efter det att banken har fått kännedom om transaktionen. Om banken har anledning att misstänka att transaktionen är behörig, har banken, efter särskild underrättelse till Finansinspektionen, rätt till en förlängd tid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

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

Om obehöriga transaktioner kunnat göras för att du inte skyddat den personliga behörighetsfunktionen och kod så är du ansvarig för ett belopp om högst 400 kr per reklamation.

Om en obehörig transaktion kunnat göras för att du genom grov oaktsamhet inte följt någon av dina skyldigheter i a), b) eller c) i andra stycket i denna punkt 5.3 så är du ansvarig för ett belopp om högst 12 000 kr per reklamation.

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

Du är inte ansvarig för obehöriga transaktioner som initierats efter det att du spärrat din personliga behörighetsfunktion på rätt sätt. Detta gäller inte om du genom att handla svikligt bidragit till den obehöriga transaktionen.

När du är betalningsansvarig för obehöriga transaktioner är du även skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller att beviljad kredit överskridits.

Även om du inte varit oaktsam är du ansvarig för hela beloppet, om du inte meddelar banken så snart det kan ske från att du fått vetskap om en obehörig transaktion. Detsamma gäller om banken lämnat dig information om en transaktion och du inte meddelat banken (reklamerat) inom 13 månader från det att beloppet dragits från ditt konto.

Du ansvarar inte för något belopp som har belastats kontot om stark kundautentisering inte har använts när den obehöriga transaktionen initierades. Detta gäller dock inte om du genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

### 5.4 Reklamation av transaktioner

Du ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda transaktioner som har lämnats eller gjorts tillgänglig för dig i enlighet med villkoren för ditt/dina konto(n).

Du ska så snart det kan ske från det att du fått vetskap om felaktigt genomförda, icke godkända/obehöriga transaktioner meddela banken och begära rättelse, dock aldrig senare än tretton (13) månader efter att transaktionen debiterats ditt konto. 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 kopia av polisanmälan om banken begär det.

Du ska alltid underrätta banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör.

### 5.5 Spärr av personlig behörighetsfunktion

Du ska spärra den personliga behörighetsfunktionen så fort du upptäcker förlust av den och/eller kod eller att den personliga behörighetsfunktionen/koden används obehörigt. Anmälan kan göras avgiftsfritt dygnet runt på 08-411 10 11 (från utlandet +46 8 411 10 11. Mer information om hur du spärrar den personliga behörighetsfunktionen ser du på webbplatsen. Om någon annan än banken utfärdat den personliga behörighetsfunktionen, ska du spärra den på det sätt som utfärdaren anger.

### 6. BINDANDE UPDRAG OCH BETALNINGSDRAG

Alla betalningsorder, uppdrag och instruktioner, till exempel betalningar och undertecknande av avtal och andra handlingar, ska godkännas av dig i enlighet med instruktionerna på webbplatsen och villkoren för den aktuella tjänsten. Oftast görs detta med hjälp av den personliga behörighetsfunktionen. Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion lämnas direkt till banken, via betalningsmottagaren eller leverantören av Betalningsiniteringstjänster.

Generellt gäller dock att du alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens bankkontonummer, bank- eller plusgironummer, mobiltelefonnummer eller annan motsvarande information, exempelvis betalningsmottagarens IBAN-nummer och betalningsmottagarens betaltjänstleverantörs BIC-kod, liksom information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera betalningstransaktionen. Vid internationella betalningar till och från ett betalkonto ska IBAN-nummer och i vissa fall BIC-kod användas som Unik identifikationskod.

Du har möjlighet att återkalla en betalningsorder, ett uppdrag eller en instruktion fram till den tidpunkt som anges på webbplatsen. Efter denna tidpunkt är ordern, uppdraget eller instruktionen bindande för dig gentemot banken, företag i bankens koncern och företag i Swedbankkoncernen (till exempel Swedbank Robur-gruppen och Swedbank Hypotek AB), även om du till exempel brutit mot reglerna för hantering av den personliga behörighetsfunktionen eller om någon annan använt din personliga behörighetsfunktion. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken (till exempel i punkten 5.3) eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner.

### 7. INFORMATION FRÅN DIG, TÄCKNING PÅ KONTO MED MERA

Du åtar dig att alltid lämna korrekt och fullständig information för att dina betalningsorder, uppdrag och instruktioner ska kunna göras på överenskommet sätt.

För betalningsorder gäller gällande, förutom särskilda villkor för respektive konto/betalningstjänst, även följande. Du ansvarar för att det finns tillräckligt stort belopp på ditt angivna konto vid den tidpunkt då betalning ska dras från ditt konto. Tänk på att denna tidpunkt kan inträffa innan beloppet ska vara mottagaren tillhanda. Du måste också kontrollera att belopp, mottagarens namn och annan information stämmer innan du godkänner en betalning. Om det saknas täckning på ditt konto kommer du meddelas om detta på det sätt som framgår av särskilda villkor för respektive betalningstjänst. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas för betalningstransaktioner som Autogiro, övriga betalningstransaktioner som har initierats av betalningsmottagaren samt heller inte för stående överföringar. Banken har rätt att ta ut en särskild avgift för sådant meddelande.

Om banken som en följd av att du brister i något av de avseenden som anges i denna punkt 7 inte kan fullgöra din betalningsorder får banken låta bli att utföra den utan ansvar för eventuell skada som du eller mottagaren drabbas av.

### 8. GENOMFÖRANDE AV BETALNINGSORDER MED MERA

Banken anses ha tagit emot din betalningsorder när du godkänner den. Om din order ska utföras en senare dag så anses den dock mottagen först den dag som du angett att betalningen ska genomföras.

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

Banken lämnar eller gör tillgänglig information om den maximala genomförandetiden för en betalningstransaktion i särskilda villkor för respektive betalningstjänst och/eller när du lämnar ditt godkännande enligt instruktionerna på webbplatsen och villkoren för den aktuella tjänsten.

Banken debiterar betalkontot när den tar emot betalningsordern.

I SÄRSKILDA VILLKOR BETALKONTON OCH BETALNINGSTJÄNSTER – KONSUMENT samt i villkoren för respektive betalningstjänst finns bestämmelser om reklamation, utredning och ansvar för icke godkända och felaktigt genomförda betalningstransaktioner.

### 9. INFORMATION OM TRANSAKTIONER

Du får löpande redovisning av transaktioner i internetbanken. Uppdaterade kontoutdrag finns tillgängliga i internetbanken. På begäran skickar banken kontoutdrag per post.

### 10. PRISER

Eventuella priser för internetbanken och de tjänster du kan använda via internetbanken får du på webbplatsen, i telefonservice eller på bankens kontor.

### 11. BEGRÄNSNING AV TILLGÄNGLIGHET

Banken får med omedelbar verkan begränsa tillgängligheten till internetbanken och/eller viss tjänst genom till exempel beloppsbegränsningar. Om du överskrider dessa gränser kan det leda till att en betalning inte kan göras. Information om sådana begränsningar ser du på webbplatsen. Banken har också rätt att begränsa eller helt stoppa användningen av internetbanken och/eller viss tjänst på grund av underhållsåtgärder, vid driftsstörningar eller när banken bedömer att det bör ske av säkerhetsskäl.

### 12. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TILLGÅNGEN TILL INTERNETTJÄNSTEN

Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel om betalningstjänster eller obehöriga transaktioner, har banken rätt att spärra din tillgång till internetbanken om banken:

- har anledning anta att din personliga behörighetsfunktion/kod används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- har anledning att anta att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor, mot villkoren för den personliga behörighetsfunktionen eller mot instruktionerna på webbplatsen,
- har grund för att säga upp avtalet enligt punkt 14, eller
- har anledning att anta att du på annat sätt handlar eller kommer att handla på sätt som kan orsaka banken eller annan skada.

Du kommer att informeras om sådan spärr på sattsådant sätt som anges i punkt 17.1 (Meddelanden från banken) om banken inte är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighetsföreskrift. Banken ska häva spärrarna så snart skäl för spärr inte längre föreligger.

### 13. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSÄTT

Programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som banken tillhandahåller är bankens eller bankens underleverantörers egendom. Du får alltså inte upplåta, sälja eller på något annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information. Information som du får från banken om börskurser, valutakurser och annan liknande information får bara användas för dina egna behov och får inte spridas vidare till annan.

### 14. AVTALSTID OCH UPSÄGNING

Detta avtal internetbanken privat gäller tills vidare. Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart.

Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel lagen om betalningstjänster, har banken rätt att säga upp detta avtal:

- omedelbart vid väsentligt avtalsbrott eller om du använder tjänsten för olagliga ändamål,
- med två månaders uppsägningstid, i övriga fall.

Om du har ett internetbanksavtal med betalningsfunktion och detta utgör en grundläggande funktion till ett betalkonto enligt betalningstjänstlagen, gäller istället för vad som anges i stycke två ovan följande vid uppsägning från bankens sida. Banken får säga upp avtalet med omedelbar verkan om du har använt tjänsten för olagliga ändamål eller om du har lämnat felaktiga uppgifter till banken när du fick tjänsten och korrekta uppgifter skulle ha lett till att du inte hade fått öppna en sådan tjänst. Banken får säga upp avtalet med två månaders varsel om det finns särskilda skäl, till exempel om du har obetalda internetbanksavgifter eller om du inte följer avtalsvillkoren.

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

### 15. 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 17.

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.

### 16. 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.

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.

Om banken inte kan genomföra en betalning, annan order, uppdrag eller åtgärd på grund av en sådan omständighet som nämns i första stycket får åtgärden skjutas upp tills banken har möjlighet att genomföra den. Banken ska då betala eventuell avtalad ränta enligt den räntesats som gällde på betalningsdagen. Om ränta inte har avtalats, 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.

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.

När banken medverkar till att genomföra betalningar och tillhandahåller andra betalningstjänster ansvarar banken inte för skador som beror på osed-

vanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Banken ansvarar i detta fall inte heller när banken handlar i enlighet med svensk lag eller EU-lagstiftning.

När du betalar varor, tjänster eller annat från annan än banken genom internetbanken 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. Om du har anmält att avier, fakturor eller annan information från tredje part får skickas till dig genom internetbanken, gäller följande. Banken är inte din avtalspart och är inte gentemot dig ansvarig för utebliven eller felaktig information eller liknande.

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 om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, se till exempel punkten 5.3.

### 17. MEDDELANDEN

#### 17.1 Meddelanden från banken

Banken lämnar personliga meddelanden till dig via internetbanken, 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. Om du vill att banken ska skicka brev till någon annan adress än folkbokföringsadressen eller om du vill ändra din adress måste du meddela banken det.

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.

Meddelande till din internetbank eller serviceportalen, e-postmeddelande, sms och push-notis får banken förutsätta att du har tagit del av samma dag som det gjordes tillgängligt för dig.

Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kan banken kontakta dig på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, till exempel via telefonsamtal. Banken kan då efterfråga information om du har gjort en viss transaktion. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personlig kod, CV2/CVV2-värde eller liknande.

Du åtar dig att underrätta banken om du ändrar/byter det telefonnummer eller den e-postadress du har lämnat till banken.

#### 17.2 Meddelanden till banken

Du kan lämna meddelanden till banken som gäller dessa villkor via internetbanken, 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 banken tillhanda den bankdag som brevet har kommit fram till nämnda adress. Om meddelandet inte har kommit fram ska det ändå anses ha kommit banken tillhanda om du kan visa att det har skickats på ett ändamålsenligt sätt och vid en sådan tidpunkt att det borde ha kommit fram.

### 18. 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 5.4.

Om du vill reklamera annat än fel i internetbanken, till exempel fel på vara eller tjänst som du betalat genom internetbanken, så ska du göra det till säljaren, det vill säga inte till banken. På samma sätt ska fel i eller utebliven avi, faktura eller annan information från tredje part anmälas till den som sänt eller borde ha sänt informationen.

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](http://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 du har ingått ett avtal med Banken via internetbanken eller appen och där det har uppstått en tvist som du inte har kunnat lösa med banken, har du rätt att använda sig av EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Även om du 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](http://www.konsumenteuropa.se)

### 19. TREDJEPARTSBETALTJÄNSTLEVERANTÖRER

I det fall att du ingått ett särskilt avtal med en tredjepartsbetaltjänstleverantör, kan du genomföra transaktioner samt se information om saldo och transaktioner hos en annan leverantör än banken. För att detta ska vara möjligt måste tredjepartsbetaltjänstleverantören vara auktoriserad eller registrerad av behörig tillsynsmyndighet inom EU/EES där tredjepartsbetaltjänstleverantören verkar. En tredjepartsbetaltjänstleverantör kan antingen tillhandahålla betalningsinitieringstjänster eller kontoinformationstjänster eller båda. Notera att när du använder en tredjepartsbetaltjänstleverantör så lämnar banken information om exempelvis dina betalkonton och transaktioner till betaltjänstleverantören. Banken har ingen kontroll över, eller ansvar för, hur tredjepartsbetaltjänstleverantören använder informationen.

Att du utnyttjar en tredjepartsbetaltjänstleverantör påverkar inte dina och bankens rättigheter och skyldigheter gentemot varandra enligt dessa villkor. Detta gäller bland annat dina skyldigheter i samband med reklamation av en obehörig eller felaktig transaktion eller en transaktion som inte har blivit genomförd. Det gäller även bankens rätt att vägra att genomföra en betalningstransaktion om det inte är möjligt att genomföra den eller om ett genomförande bedöms strida mot lag.

Om banken bedömer att en tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till information om dina konton i banken, meddelas du detta via din internetbank, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta. Dina och tredjepartsbetaltjänstleverantörens rättigheter och skyldigheter gentemot varandra ska regleras i avtal er emellan. Bestämmelser om tredjepartsbetaltjänstleverantörernas ansvar vid utlämnande av information och initiering av betalningstransaktioner finns också i betaltjänstlagen.

### INFORMATION VID DISTANSAVTAL

När du köper bankens produkter på distans, det vill säga via internet, telefon eller genom svar på brevutskick eller annons, har du rätt att utan kostnad ångra dig inom 14 dagar från den dag som du fick del av avtalsvillkoren.

Kontakta banken om du ångrar dig.

När banken har tagit emot ditt meddelande upphör avtalet att gälla. Banken får dock ta betalt för transaktioner som du har gjort och tjänster som du har använt under ångerfristen.

### INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

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

### FINANSIELL INFORMATION

Du kan genom internetbanken komma att få information om till exempel valutakurser eller börskurser eller annan information såsom ekonomiska analyser eller analyshjälpmedel. Du uppmannas härmed att alltid basera dina ekonomiska beslut även på annat underlag.