

## Nya villkor för BankID

Villkoren för BankID är under uppdatering. Nedan finner du gällande villkor, samt beskrivning av ändringarna som publiceras i de nya villkoren som träder i kraft den 1 januari 2022.

### **Beskrivning av ändringarna av villkoren för BankID som träder i kraft den 1 januari 2022**

Av punkten 9 framgår att Banken har rätt att vägra utföra transaktioner om Banken på grund av lag, förordning, myndighetsföreskrift och/eller de gällande sanktionsregelverk som Banken beaktar är förhindrad eller förbjuden att utföra en transaktion.

Av punkten 14 framgår att Banken har rätt att omedelbart säga upp avtalet om BankID om du vid användning av BankID har handlat i strid med gällande lag eller annan författning; om banken bedömer att kundkännedom enligt vid var tid gällande penningtvättslagstiftning inte kan uppnås eller vidmakthållas för att kunna hantera risken som är förknippad med kundförhållandet; om Banken bedömer att det finns en misstanke om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller annan brottslig verksamhet vid användning av BankID eller att du på annat sätt kan orsaka skada för Banken eller annan vid användning av BankID; eller om Banken är förhindrad att fullfölja avtalet på grund av sanktionsregelverk som Banken beaktar, eller på grund av gällande lagstiftning, förordning, myndighetsföreskrifter eller myndighetsbeslut. Om Banken enligt ovan har rätt att omedelbart säga upp avtalet, kan Banken även omedelbart spärra ditt BankID.

I punkt 17 har ett nytt stycke lagts till som beskriver att Kunden är skyldig att lämna den information till Banken som Banken efterfrågar och som enligt Bankens bedömning är nödvändig för att uppnå tillräcklig kundkännedom enligt gällande penningtvättsregelverk.

Du hittar fullständiga villkor på vår webbsida under digitala tjänster och Mobilt BankID.

## 1. ALLMÄN INFORMATION

Dessa villkor reglerar ditt förhållande till den bank som anges i avtalet som dessa villkor gäller för (i dessa villkor benämnd "Banken").

Banken har tillstånd att driva bankrörelse, vilket bland annat innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster, och står under tillsyn av Finansinspektionen.

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.

## 2. ALLMÄNT OM BANKID

BankID är en personlig elektronisk legitimation som kan användas för legitimering (inloggning) till myndigheter och företag med e-tjänster och för underskrift av avtal eller andra överenskommelser. Med hjälp av BankID kan du också initiera och godkänna transaktioner (till exempel betalningar och överföringar). BankID är då ett betalningsinstrument. Ett BankID innehåller uppgifter om ditt namn, ditt personnummer samt utfärdande banks namn. Om du använder BankID på en mobil enhet (såsom en mobiltelefon, surfplatta, klocka, armband eller liknande utrustning med åtkomst till internet eller annat nätverk för telefon eller datatrafik) och den mobila enheten har en aktiverad biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck eller ansiktsgenkänning) använder BankID:t även dina biometriska data (till exempel fingeravtryck). För att använda BankID måste du ange en eller flera koder.

Du ansvarar för hur ditt BankID används. När du skriver under elektroniskt med hjälp av BankID så innebär det att du vill att din underskrift ska ha samma verkan som när du skriver under på papper, därför ska du noga granska vad det är du skriver under.

Dessa villkor gäller bara mellan dig och Banken, företag i Bankens koncern och företag i Swedbankkoncernen (till exempel Swedbank Robur-gruppen och Swedbank Hypotek AB). Med uttrycket "transaktion i banken" eller liknande menas i dessa villkor transaktioner med mera med dessa företag. Avtal och andra överenskommelser mellan dig och andra företag och myndigheter som accepterar underskrift med BankID regleras genom det avtal som du ingår med respektive företag eller myndighet.

Banken utfärdar tre olika typer av BankID: Mobilt BankID, BankID på fil och BankID på kort. Mobilt BankID består av ett certifikat som lagras i din mobila enhet. BankID på fil består av en krypterad fil som innehåller ett certifikat och lagras på din dator eller annan teknisk utrustning. BankID på kort består av ett chip på ett kort, vilket innehåller ett certifikat. Dessa villkor gäller för alla typer av BankID som Banken utfärdar. Om ingenting annat anges, avses med definitionen "BankID" samtliga typer av BankID som Banken utfärdar.

Banken har rätt att begränsa eller helt stoppa användningen av BankID på grund av underhållsåtgärder, vid driftsstörningar eller när Banken bedömer att det bör ske av säkerhetsskäl.

När du initierar eller godkänner transaktioner med hjälp av BankID är BankID:t ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betaltjänster och då gäller, förutom dessa villkor, även villkoren för de tjänster som har använts för att genomföra transaktionen (till exempel villkoren för swish, eller villkoren för internetbanken) samt villkoren för inlåning. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens gäller det som står i dessa villkor för BankID därefter i ovan angiven ordning. Mer information och instruktioner om BankID hittar du på Bankens eller Swedbankkoncernens webbplats. Med webbplats menas även appen för BankID. Du ska följa de instruktioner som finns på webbplatsen.

## 3. TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Banken utvecklar hela tiden BankID och rekommenderar därför att du använder mobil enhet/ teknisk utrustning med operativsystem, webbläsare, antivirusprogram, brandväggar med mera som kontinuerligt uppdateras. Dessutom är du skyldig att använda övriga i enheten tillgängliga säkerhetsanordningar. Om de tekniska förutsättningarna för att använda BankID ändras ska du på egen bekostnad ändra eller skaffa den tekniska utrustning, programvara, abonnemang med mera som kan behövas. Med teknisk utrustning menas i dessa villkor mobil enhet, dator eller annan utrustning som kan användas tillsammans med BankID.

## 4. DITT ANSVAR FÖR ATT SKYDDA DITT BANK ID

För användning av BankID ska du säkerställa att du

- bara laddar ned BankID till en mobil enhet som du själv äger eller stadigvarande disponerar och har kontroll över;
- inte laddar ned BankID till oskyddad plats, till exempel en dator till vilken fler personer än du har tillgång till;

- inte avslöjar lösenord eller säkerhetskod till BankID samt i övrigt hantera inloggningsuppgifter på ett säkert sätt så att dessa inte avslöjas eller riskerar att avslöjas;
- inte överlåter möjligheten att disponera över BankID till annan (eller använda annans BankID). Detta gäller oavsett om överlämnandet medför en större risk för att ditt BankID används obehörigt; samt att du
- inte använder BankID, eller möjliggör annans användning av BankID på ett sätt som bryter mot användarvillkoren, lag eller annan författning, eller som ett led i brottslig handling av något slag, exempelvis bedrägeri, penningtvätt eller finansiering av terrorism.

Ditt BankID är personligt och du ska ha kontroll över enheten vari ditt BankID finns lagrat. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och du ska ha kontinuerlig uppsikt över BankID:t och enheten. Du ska även hålla enhetens låsfunktion aktiverad och själv välja ett lösenord eller en personlig kod till enheten som är svår för andra att avslöja. Du ska även vidta alla rimliga åtgärder för att skydda eventuella anteckningar om lösenord, personliga koder eller låskoder till enheten.

Om du innehar Mobilt BankID och den mobila enheten har biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck eller ansiktsgenkänning) för legitimering och eller underskrift och 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.

Ditt BankID får endast användas av dig. Ditt BankID är en värdehandling och ska förvaras och hanteras på samma säkra sätt som pengar och andra värdehandlingar. Du ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda dig mot att BankID:t används obehörigt, exempelvis så att någon annan inte får tillgång till dina konton och tjänster i Banken.

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

Har du en personlig kod kopplad till ditt BankID ska du välja en personlig kod som är svår för andra att avslöja. Koden får därför inte ha något samband med ditt person-, kort-, telefonnummer eller liknande. Om du behöver anteckna en eller förvara en kod, gör det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för BankID. Du får inte anteckna kod på, i, eller i närheten av ditt kort med BankID, den mobila enheten eller den tekniska utrustningen vari ditt BankID finns lagrat. Du får inte avslöja kod för någon och du behöver omedelbart ändra kod om du misstänker att någon fått reda på den.

## 5. SPÄRRANMÄLAN

Du ska anmäla till Banken och omgående spärra ditt BankID vid vetskap eller misstanke om;

- förlust av BankID (förlust av BankID-kort eller Mobilt BankID, dator eller annan enhet som BankID laddats ned på);
- att lösenord eller säkerhetskod till BankID har avslöjats eller annars blivit känt av obehörig;
- att ditt namn eller personnummer för BankID inte är korrekt; eller
- att ditt BankID används av annan än dig.

Du anmäler förlusten genom att ringa 08-411 10 11 eller enligt instruktioner i din internetbank eller på webbplatsen. Om någon annan än Banken utfärdat BankID:t, ska du spärra BankID:t på det sätt som utfärdaren anger. Efter att du spärrat ditt BankID kan du inte längre använda det. Spärren kan inte hävas. Eventuell avgift som du betalat för BankID återbetalas inte vid spärr.

## 6. BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

För att försvåra obehöriga transaktioner är du skyldig att:

- skydda enheten vari ditt BankID finns lagrat, ditt BankID samt dina personliga behörighetsfunktioner,
- vid vetskap om att enheten vari ditt BankID finns lagrat, ditt BankID eller personliga behörighetsfunktion såsom en personlig kod kommit bort, stulits eller använts obehörigt, snarast anmäla detta till Banken och
- i övrigt följa dessa villkor.

Om obehöriga transaktioner har genomförts på grund av att ditt BankID har kommit bort eller använts obehörigen 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 första stycket i denna punkt så 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 ditt BankID innan den obehöriga transaktionen genomfördes.

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

Du behöver inte stå för förluster för obehöriga transaktioner som initierats efter det att du spärrat ditt BankID på rätt sätt. Du är heller inte ansvarig om du reklamerar en elektronisk transaktion som inte har skett på ett säkert sätt (med så kallad stark kundautentisering). Detta gäller inte om du genom svikligt förfarande bidragit till den obehöriga transaktionen.

### 7. 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. Du ska utan onödigt dröjsmål från det 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 obehörig 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.

Du ska alltid underrätta Banken om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion, även i de fall transaktionen har initierats genom att du har använt en tredjepartsbetalningstjänstleverantör enligt punkten 1.9.

### 8. ÅTERBETALNING AV OBEHÖRIG TRANSAKTION

Om en betalningstransaktion genomförts utan ditt samtycke ska du reklamera enligt punkt 7. Banken ska, om ingenting annat följer av punkt 6, återbetala hela beloppet och återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett. Återbetalningen ska göras så fort som möjligt.

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.

### 9. BINDANDE UPPDRAG OCH ORDER

När du använder ditt BankID som ett betalningsinstrument sker detta alltid tillsammans med annan tjänst. I villkoren för den tjänst som används tillsammans med BankID framgår hur du lämnar godkännande till att genomföra en transaktion samt om det finns möjlighet att återkalla den. Av villkoren för tjänsten framgår även tidsramarna för när en betalningsorder ska anses mottagen.

### 10. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA OCH BLOCKERA TILLGÅNGEN TILL BANKID

Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, har Banken rätt att spärra det eller de BankID:n som utfärdats till dig om Banken vid vetskap eller misstanke om:

- att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor eller mot instruktionerna på webbplatsen;
- att ditt BankID utfärdats på felaktiga grunder;
- att ditt BankID eller din personliga behörighetsfunktion eller biometrisk data missbrukas eller används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- att du har avslöjat lösenord eller säkerhetskod till BankID eller om Banken misstänker att inloggningsuppgifterna till BankID annars blivit kända av obehörig,
- att du förlorat mobil enhet/teknisk utrustning/kort med BankID,
- att uppgifterna om dig i BankID:t är felaktiga eller att dina personuppgifter har ändrats,
- att du på annat sätt handlar eller kommer att handla på sätt som kan orsaka Banken eller annan skada.

Banken har även rätt att spärra utgivet BankID om du upphör att vara kund i Banken, eller om du avlider.

Om Bankens samarbete med övriga företag som utfärdar BankID helt eller delvis upphör, har Banken rätt att efter ha meddelat dig, spärra din tillgång till BankID. Banken har också rätt att efter ha meddelat dig spärra din tillgång till BankID om lag, myndighets föreskrift, beslut, allmänna råd eller liknande gör att Banken inte med rimliga uppföringar kan uppfylla avtalet.

Banken har även, av säkerhetsskäl, rätt att blockera din tillgång till BankID samt rätt att spärra samtliga BankID:n som utfärdats till dig. En blockering innebär att du inte kommer att beviljas ett nytt BankID, varken av Banken eller av annan utfärdare av BankID. Detta kan ske vid vetskap eller misstanke om att du:

- agerat eller agerar i strid med villkoren i punkterna a - e under punkten 4 ovan, eller ditt BankID komprometterats, missbrukats eller utfärdats på felaktiga grunder;
- förlorat ditt BankID (förlust av BankID-kort eller Mobilt BankID, dator eller annan enhet som BankID har laddats ned på); eller
- avslöjat lösenord eller säkerhetskod till BankID eller vid vetskap eller misstanke om att inloggningsuppgifterna till BankID annars blivit kända för obehörig.

Du kommer att informeras om blockering eller spärr på lämpligt sätt.

Banken kommer neka utfärdande av ett BankID vid indikation på att transaktioner genomförts av obehörig användare eller att det annars skett en otillåten användning av BankID, baserat på automatiserat beslutsfattande i det centrala utgivningssystem som används för utgivning av BankID:n. Detta sker av säkerhetsskäl och ingår i tillhandahållandet av BankID som ett nödvändigt led i att upprätthålla en säker och tillförlitlig tjänst.

### 11. UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

Banken lämnar uppgifter om spärrade BankID:n (såsom uppgifter avseende personnummer, spärrorsak, datum för spärr, utgivande bank och certifikatnummer) lämnar Banken till en katalog som är tillgänglig för andra BankID-utfärdare och annan där du använder ditt BankID ska kunna ta reda på om ett BankID är spärrat.

När du använder ditt BankID registreras ditt namn, personnummer och kort- eller certifikatsnummer samt uppgift om vilken bank som utfärdat kortet eller det elektroniska certifikatet hos Banken eller hos annan där du använder ditt BankID. Detta medför att när du använder BankID hos någon annan än Banken får denne kännedom om vilken bank som har utfärdat BankID:t, vilket annars är en uppgift som omfattas av sekretess.

### 12. PRISER

Eventuella priser för BankID får du på webbplatsen, i telefonbanken eller på Bankens kontor.

### 13. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSRÄTT

Kort, programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som Banken tillhandahåller är Bankens eller Bankens underleverantörens egendom. Du får alltså inte upplåta, sälja eller på något annat sätt förfoga över kort, programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information.

### 14. AVTALSTID, UPPSÄGNING MED MERA

Ditt avtal om BankID gäller tills vidare. Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart. BankID:t har en begränsad giltighetstid - när giltighetstiden gått ut upphör avtalet om BankID automatiskt och du kan ansöka om nytt BankID.

Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid. Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, har Banken dessutom rätt att säga upp avtalet omedelbart om:

- du inte följer dessa villkor eller inte fullgör andra åtaganden mot Banken (till exempel betalningsförpliktelser), eller Banken har skälig anledning att tro att så kommer att ske, och avtalsbrottet kan anses som väsentligt. Alla brott mot lämnade instruktioner eller informationen på webbplatsen ska anses vara ett väsentligt avtalsbrott, eller
- Banken har spärrat eller blockerat din tillgång till BankID:t enligt punkt 10.

Om du går i konkurs eller om förvaltare förordnas för dig enligt 11 kap 7 § föräldrabalken, har du inte längre rätt att använda BankID och kod.



Banken har då rätt att omedelbart spärra din tillgång till BankID:t och säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

### 15. ÄNDRING AV VILLKOR

Banken får ändra dessa villkor. Banken meddelar ändringar i villkoren på det sätt som framgår av punkt 17 senast två månader innan de börjar gälla.

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 betaltjänster ansvarar Banken inte för skador som beror på osedvanliga 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.

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.

### 17. MEDDELANDEN

#### 17.1 Meddelanden från Banken

Banken lämnar personliga meddelanden till dig via internetbanken, mobilbanken, serviceportalen eller annan elektronisk kommunikation såsom push-notiser, e-post och sms. Banken kommer endast använda e-postadress och telefonnummer som du har uppgivit till Banken, varför det är viktigt att du håller dessa uppgifter uppdaterade och meddelar Banken på det sätt som anges under punkt 17.2 om dessa uppgifter ändras.

Banken kan även notifiera dig via push-notis, e-post och sms om att nya meddelanden, exempelvis information om villkorsuppdateringar, finns att ta del av i internetbanken, mobilbanken eller serviceportalen.

För att du ska kunna ta emot push-notiser måste du aktivera tjänsten i din mobila enhet samt i mobilbanken.

Banken lämnar även personliga meddelanden till dig via 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 skicka-

de 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 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 telefon. Banken kan då komma att fråga dig om information om huruvida du har använt ditt BankID i en specifik situation. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personliga koder eller liknande.

Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

#### 17.2 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 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 7.

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

En tvist mellan dig och Banken med anledning av de förhållanden som regleras av dessa villkor ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk rätt, 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 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.

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](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 och/eller mobilbank 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**

Vid ingående av avtal på distans, till exempel via internetbanken eller mobilbanken, gäller ångerrätten enligt Lag om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Det innebär att du har rätt att ångra dig inom 14 dagar från avtalets ingående.

Ångerrätten gäller endast själva avtalet om BankID. Du har ingen ångerrätt för de tjänster, såsom legitimeringar och underskrifter, som skett inom ramen för avtalet. Om du ångrar dig har Banken rätt till ersättning för den tid du har utnyttjat BankID och för skäliga kostnader fram till dess du har utnyttjat ångerrätten.

Kontakta banken om du vill utöva din ångerrätt. För enkel och effektiv handläggning kan du antingen ringa telefonbanken, lämna ett meddelande via internetbanken, genom att besöka något av bankens kontor eller skicka meddelande via post.

#### **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.