

## 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

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

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

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

## 3. ALLMÄNT OM SÄKERHETSDOSA

Säkerhetsdosan kan användas på internet för att legitimera sig (logga in) i banken. Med hjälp av Säkerhetsdosa kan du också initiera och godkänna transaktioner (till exempel betalningar och överföringar) samt lämna uppdrag och instruktioner till banken. För att använda Säkerhetsdosa måste du ange en eller flera koder.

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

Du ska vid behov på egen bekostnad byta batterier i Säkerhetsdosa om det går att byta batterier. Du får inte manipulera Säkerhetsdosa eller använda Säkerhetsdosa i strid med lag.

När du initierar eller godkänner en transaktion i banken med hjälp av Säkerhetsdosa är Säkerhetsdosa ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betalningstjänster och då gäller, förutom dessa villkor, även bankens villkor för kontot som du använder för att göra transaktionen. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens så gäller det som står i dessa villkor för Säkerhetsdosa.

Mer information och instruktioner om Säkerhetsdosa hittar du på bankens eller Swedbankkoncernens webbplats. Du ska följa de instruktioner som finns på webbplatsen.

## 4. DITT ÅTAGANDE OCH ANSVAR FÖR ATT SKYDDA DIN SÄKERHETSDOSA OCH DINA KODER

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

Du ska göra allt du kan för att skydda Säkerhetsdosa och dina koder från användning av andra än dig själv. Säkerhetsdosa 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 Säkerhetsdosa och/eller dina koder används obehörigt eller inte. Detta betyder bland annat att du aldrig får lämna ut koder på sociala nätverk, inte ens om du känner mottagaren.

Säkerhetsdosa och eventuella anteckningar om koder ska förvaras och hanteras på ett säkert sätt så att ingen kan stjäla eller använda din Säkerhetsdosa och/eller läsa eventuella anteckningar om koder. Säkerhetsdosa 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 Säkerhetsdosa och eventuella anteckningar om koder. Detta gäller även på arbetsplats eller i bostad som lämnas oöversiktlig och oläst eller med öppet fönster. Om det varit inbrott på arbetsplats eller i bostad ska du genast kontrollera att Säkerhetsdosa eller anteckningar om koder inte har stulits.

Du åtar dig att:

- a) välja kod som är svår för andra att avslöja. Vald kod får därför inte ha något samband med ditt personnummer, kortnummer, telefonnummer eller

- liknande,
- b) om du behöver anteckna eller förvara en kod, göra det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för Säkerhetsdosa,
- c) inte avslöja koder för någon,
- d) inte anteckna kod på, i eller i närheten av Säkerhetsdosa, dator, telefon eller annan utrustning som används för kommunikation med banken, och
- e) omedelbart ändra kod om du misstänker att någon fått reda på den.

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

## 5. 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:

- a) skydda Säkerhetsdosa och koder på det sätt som anges i punkten 3,
- b) vid vetskap om att Säkerhetsdosa eller kod kommit bort, stulits eller använts obehörigt, snarast spåra denna hos banken, och
- c) i övrigt följa dessa villkor.

Följande gäller när en obehörig transaktion gjorts med din Säkerhetsdosa och dina koder:

Om en transaktion genomförts utan ditt samtycke ska du reklamera transaktionen enligt punkt 6.

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 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 en obehörig transaktion kunnat göras för att du inte skyddat Säkerhetsdosa och koder 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 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 spårrat din Säkerhetsdosa på rätt sätt. Detta gäller inte om du genom att handla svikligt bidragit till den obehöriga transaktionen.

Du som har betalningsansvar för obehöriga transaktioner är 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 efter 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.

Kontohavaren 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.

## 6. 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 alltså underrätta banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör.

## 7. SPÄRR AV SÄKERHETSDOSA

Du ska spärra Säkerhetsdosan så fort du upptäcker förlust av dosan och/eller kod eller att dosan/kod används obehörigt. Anmälan kan göras dygnet runt på 08-411 10 11 (från utlandet +46 8 411 10 11.) Mer information om hur du spärrar Säkerhetsdosa ser du på webbplatsen. Efter att du spärrat dosan kan du inte längre använda den, men du kan ansöka om en ny Säkerhetsdosa. Eventuell avgift som du betalat för Säkerhetsdosa återbetalas inte vid spärr.

## 8. BINDANDE UPPDRAG OCH ORDER

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.

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 Säkerhetsdosa eller om någon annan använt din Säkerhetsdosa. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken (till exempel i punkten 5) eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner.

## 9. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TILLGÅNGEN TILL SÄKERHETSDOSAN

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

- har anledning att anta att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor eller mot instruktionerna på webbplatsen
- har anledning att anta att din Säkerhetsdosa eller kod används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- får reda på att din kod avslöjats,
- får reda på att du förlorat din Säkerhetsdosa,
- har grund för att säga upp avtalet enligt punkt 12, 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 sätt som anges i punkten 15.1 (Meddelanden från banken).

Banken har också rätt att efter ha meddelat dig spärra din tillgång till Säkerhetsdosa om lag, myndighets föreskrift, beslut, allmänna råd eller liknande gör att banken inte med rimliga uppföringar kan uppfylla avtalet.

## 10. Priser

Säkerhetsdosa är kostnadsfri. Eventuella priser för ny Säkerhetsdosa vid förlust får du på webbplatsen, i telefon-tjänsten eller på bankens kontor.

## 11. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSÄTT

Säkerhetsdosa, 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 Säkerhetsdosa, programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information.

## 12. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

Ditt avtal om Säkerhetsdosa gäller tills vidare. Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart. Bankens rätt att begära att uppsägning ska ske skriftligen. Bankens 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 skäligen 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 din tillgång till Säkerhetsdosa enligt punkt 9.

Säkerhetsdosa ska genast återlämnas till banken när avtalet om Säkerhetsdosa upphör. Om Säkerhetsdosa kommit bort, skadas eller förstörs kan banken begära att du ska ersätta kostnaden för detta. Om du avlider upphör ditt avtal om Säkerhetsdosa. Om du går i konkurs eller om förvaltare förordnas för dig enligt 11 kap 7 § föräldrabalken, har du inte längre rätt att använda Säkerhetsdosa och kod. Bankens rätt att omedelbart spärra din tillgång till Säkerhetsdosa och säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

## 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. Bankens 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 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. Bankens 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. Bankens 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. Bankens 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. Bankens 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, se till exempel punkten 5.

## 15. MEDDELANDEN

### 15.1 Meddelanden från banken

Banken lämnar personliga meddelanden till dig via internetbanken, 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

**15.2 Meddelanden till banken**

Du kan lämna meddelanden till banken som gäller dessa villkor via internetbanken, telefontjänsten 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.

**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 6.

Om du vill reklamera annat än fel i Säkerhetsdosan, till exempel fel på vara eller tjänst som du betalat med hjälp av Säkerhetsdosan, 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 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 Kontohavaren har ingått ett avtal med Banken via internetbanken eller mobilbanken och där det har uppstått en tvist som Kontohavaren inte har kunnat lösa med Banken, har Kontohavaren rätt att använda sig av EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Även när Kontohavaren 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).

**17. 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 bådaddera. 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.