

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR BETALTJÄNSTER

### 1. INLEDANDE BESTÄMMELSE

Dessa allmänna villkor för betaltjänster knutna till Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filials betaltjänster (konto, kort, digitala tjänster och Swish) utgör en del av avtalet om respektive betaltjänst som kunden träffat med Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filial, nedan kallad Banken. Vid motstridigheter mellan dessa allmänna villkor och de allmänna villkoren för respektive betaltjänst, ska de allmänna villkoren för respektive betaltjänst tillämpas i första hand.

Dessa villkor är tillämpliga för samtliga betalningstransaktioner inom EES. Dock finns vissa undantag, då betalningen utförs i annan valuta än EES-valuta, och/eller om ena benet av transaktioner (avsändare eller mottagare) finns utanför EES (se punkterna 14 och 15 nedan).

### 2. DEFINITIONER

**autentisering:** ett förfarande där en kunds personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera betaltjänstanvändarens/kundens identitet eller ett betalningsinstruments giltighet

**autogiro:** en betaltjänst för debitering av en betalares betalkonto, där initiativet till en betalningstransaktion tas av betalningsmottagaren på grundval av betalarens medgivande till mottagaren eller en betaltjänstleverantör

**bankdag:** dag som inte är söndag eller allmän helgdag i Sverige eller som beträffande betalningar av skuldebrev inte är likställd med allmän helgdag (sådana dagar likställda med helgdag är för närvarande lördagar, midsommarafton, julafton och nyårsafton)

**betalare:** en person som är betalkontoinnehavare och som godkänner en betalningsorder från ett betalkonto eller, om det inte finns något betalkonto, en person som lämnar och godkänner en betalningsorder

**betalkonto:** ett konto som innehas i en eller flera betaltjänstanvändare/kunders namn och som är avsett för genomförande av betalningstransaktioner

**betalningsinitieringstjänst:** en onlinetjänst för att på begäran av kunden initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör

**betalningsinstrument:** ett personligt instrument eller personlig rutin som enligt avtal används för att initiera en betalningsorder, till exempel kort eller Mobilt BankID (till ett betalningsinstrument kan vara kopplat personliga behörighetsfunktioner)

**betalningsmottagare:** en person som är den avsedda mottagaren av medel vid en betalningstransaktion

**betalningsorder:** varje instruktion som en betalare eller betalningsmottagare ger sin betaltjänstleverantör om att en betalningstransaktion ska genomföras

**betalningstransaktion:** insättning, uttag eller överföring av medel som initieras av betalaren eller betalningsmottagaren

**betaltjänstanvändare:** en person som utnyttjar en betaltjänst i egenskap av antingen betalare eller betalningsmottagare eller i båda dessa egenskaper (vanligen benämnd kunden)

**konsument:** en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet

**kontoinformationstjänst:** en onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kunden har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer

**personliga behörighetsfunktioner:** personligt anpassade funktioner som betaltjänstleverantören/Banken tillhandahåller eller godtar för autentisering, till exempel användning av personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksavläsning och irisscanning

**stark kundautentisering:** en autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra: a) något som bara kunden vet (exempelvis personlig kod), b) något som bara kunden har (exempelvis bankdosa eller kort), c) en unik egenskap hos kunden (exempelvis fingeravtryck)

**tredjepartsbetaltjänstleverantör:** en annan betaltjänstleverantör än Banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla betalningsinitieringstjänster och/eller kontoinformationstjänster

**unik identifikationskod:** en kombination av bokstäver, siffror eller tecken som tillhandahållits av betaltjänstleverantören eller ett mobiltelefonnummer, som betaltjänstanvändaren ska uppgge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto

Ovanstående definitioner gäller även beträffande de allmänna villkoren för respektive betaltjänst såvida inte annat framgår av de allmänna villkoren för respektive betaltjänst.

### 3. INFORMATION OM BANKEN

Tjänsterna enligt detta avtal tillhandahålls av:  
Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filial  
Org. nr. 516406-0781  
107 81 Stockholm  
Telefon: 08 – 791 48 00  
Webbida: [www.alandsbanken.se](http://www.alandsbanken.se)  
E-post: [info@alandsbanken.se](mailto:info@alandsbanken.se)

Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filial är filial till Ålandsbanken Abp, FO-nummer 0145019-3  
Nygatan 2, 22100 Mariehamn, Finland.  
Webbida: [www.alandsbanken.fi](http://www.alandsbanken.fi)

Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filial har tillstånd att bedriva bankrörelse vilket innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster.

Ålandsbanken Abp och Ålandsbanken Abp (Finland), svensk filial står under finska Finansinspektionens tillsyn.

### 4. BETALTJÄNSTERNAS HUVUDDRAG

Betalningstransaktioner till och från kontot kan utföras via bankkontor, uttagsautomater, bank- och betalkort, digitala tjänster, giro- och andra betaltjänster som ansluts till kontot. För vissa slag av konton kan förekomma begränsningar i rätten att disponera konton som anges i särskilda villkor för kontot.

Betaltjänster i form av betalningsinitieringstjänster och kontoinformationstjänster kan också nyttjas avseende ett betalkonto om det är tillgängligt online för kunden via Banken. Dessa tjänster tillhandahålls inte av Banken utan av en tredjepartsbetaltjänstleverantör. Om kunden vill använda sig av en tredjepartsbetaltjänstleverantör, ingår kunden ett avtal med tredjepartsbetaltjänstleverantören avseende detta.

### 5. INFORMATION FRÅN KUNDEN FÖR ATT EN BETALNINGSTRANSAKTION SKA KUNNA GENOMFÖRAS

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras ska kunden lämna information i betalningsordern enligt de anvisningar som gäller enligt särskilt avtal mellan Banken och kunden eller som Banken lämnar till kunden i samband med att betalningsordern lämnas. Generellt gäller dock att kunden alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens bankkontonummer, bank- eller plusgironummer, mobiltelefonnummer eller annan motsvarande information, exempelvis betalningsmottagarens IBAN-nummer, liksom information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera betalningstransaktionen.

Om genomförandet av betalningsuppdraget kräver tilläggsuppgifter av kunden anses uppdraget ha kommit till Banken först då Banken fått de begärda tilläggsuppgifterna. Om genomförandet av betalningsuppdraget kräver myndighetstillstånd, förhandsmeddelande till myndighet eller annan utredning som förutsätts till följd av internationella sanktioner, anses uppdraget vara mottaget först efter att Banken försäkrat sig om att förutsättningarna för genomförandet av betalningstransaktionen uppfylls.

**6. GODKÄNNANDE AV BETALNINGSTRANSAKTION BETRÄFFANDE KONTO VID NYTTJANDE AV BETALTJÄNSTER**  
Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion lämnas direkt till Banken, via betalningsmottagaren eller leverantören av betalningsinitieringstjänster.

Godkännande som lämnas direkt till Banken ska lämnas enligt följande: Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion till eller från kontot via bankkontor ska lämnas skriftligt på särskild blankett eller på annat sätt som Banken och kunden kommer överens om. Kunden ska, innan Banken är skyldig att utföra betalningstransaktionen, styrka sin identitet. Godkännande till betalningstransaktioner som sker på annat sätt, ska godkännas på det sätt som framgår av avtal mellan Banken och kunden beträffande den produkt/tjänst via vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs.

### 7. ÅTERKALLELSE AV BETALNINGSTRANSAKTION

Sedan Banken skriftligt har kvitterat mottagande av betalningsorder via bankkontor har kunden inte rätt att återkalla den betalningsorder som avsåg den betalningstransaktionen. En betalningstransaktion som sker på annat sätt, får återkallas på det sätt som framgår av avtal mellan Banken och kunden beträffande den produkt/tjänst var vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs.

Kunden får återkalla en betalningsorder som avser en betalning via autogiro genom att kontakta Banken senast den tidpunkt på bankdagen före förfalldagen som anges av Banken. För betalning via Bankgirots Autogiro får återkallelse även ske genom att kontakta betalningsmottagaren senast två (2) bankdagar före förfalldagen. Om kunden vill att samtliga framtida betalningar till en betalningsmottagare ska stoppas, måste kunden återkalla medgivandet i sin helhet.

### 8. TIDPUNKTEN FÖR MOTTAGANDE AV EN BETALNINGSORDER

Banken ska, när kunden lämnar en order om betalning till eller från kontot via bankkontor, anses ha tagit emot betalningsordern när Banken har mottagit godkännande enligt punkt 6 ovan eller vid den senare tidpunkt som Banken informerar om när godkännandet lämnas till Banken. Vid vilken tidpunkt Banken ska anses ha tagit emot en betalningsorder vid betalningstransaktioner som sker på annat sätt, framgår av respektive avtal mellan Banken och kunden beträffande den tjänst via vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som Banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs. Om tidpunkten för mottagande inte är en bankdag för Banken ska betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande bankdag.

Banken har rätt att anvisa en tidpunkt då en betalningsorder senast ska mottas av Banken för att denna ska anses vara mottagen under bankdagen (bryttidpunkt).

De dagar Banken har förkortad öppethållningstid är bryttidpunkten för då en betalning ska anses mottagen under innevarande bankdag vara tidigare lagd till klockan 12.00.

### 9. GENOMFÖRANDETID FÖR BETALNINGSTRANSAKTION

Nedanstående beskrivning gäller under förutsättning att mottagande bank/gireringsinstitut bokför betalningen utan dröjsmål. Överföring mellan bankkonton i Banken är mottagaren tillhanda direkt. Överföring till bankkonto i annan bank i Sverige är mottagaren tillhanda samma dag om den utförs före klockan 14.00 en bankdag och nästkommande bankdag om den utförs efter klockan 14.00 en bankdag. Överföring som görs en icke bankdag är mottagaren tillhanda första bankdagen därefter. Betalning via bankkontor till plusgiro är mottagaren tillhanda nästkommande bankdag. Vid betalning till plusgiro med inbetalningskort kan det tillkomma ytterligare en bankdag. Betalning via bankkontor till bankgiro är mottagaren tillhanda nästkommande bankdag. Överföringar som görs via digitala tjänster till bankkonto i annan bank i Sverige är mottagaren tillhanda samma dag om den utförs före klockan 14.00 en bankdag och nästkommande bankdag om den utförs efter klockan 14.00 en bankdag. Betalning till plusgiro och bankgiro via digitala tjänster är mottagaren tillhanda senast nästkommande bankdag.

### 10. GENOMFÖRANDETID FÖR SEPA-BETALNING

En SEPA-betalning är en betalning i euro där både betalarens bank och mottagarens bank är belägna inom EU/EES, Schweiz eller Monaco. En SEPA-betalning när mottagande bank samma bankdag, under förutsättning att betalningsordern mottas av Banken senast klockan 13.30 en bankdag. I annat fall tillkommer en bankdag.

Då en betalningsorder lämnas på papper kan det tillkomma högst en bankdag utöver angiven genomförandetid.

### 11. GENOMFÖRANDETID FÖR UTLANDBETALNINGAR

Betalningstransaktion i svenska kronor eller annan EES-valuta än euro till mottagare inom EES när mottagande bank senast inom 4 bankdagar, under förutsättning att betalningsordern mottas av Banken senast klockan 15.00 en bankdag. I annat fall kan det tillkomma en bankdag. En expressbetalning när mottagande bank inom 3 bankdagar.

Då en betalningsorder lämnas på papper kan det tillkomma högst en bankdag utöver angivna genomförandetider.

### 12. AVGIFTER OCH RÄNTA

Bankens avgifter framgår av Bankens vid var tid gällande prislista, vilken finns på Bankens webbplats [www.alandsbanken.se](http://www.alandsbanken.se) och på Bankens kontor. Ränta utgår inte på betalningstransaktioner. Banken har rätt att debitera avgifter från något av kundens konton i Banken.

Betalaren betalar de avgifter Banken debiterar enligt prislista och betalningsmottagaren betalar själv de eventuella avgifter betalningsmottagarens bank debiterar, så kallad Shared (SHA) bankavgift.

Avseende betalningstransaktioner, oavsett valuta, där ena benet av transaktioner (avsändare eller mottagare) finns utanför EES kan betalaren välja följande fördelning av avgifter:

1. Shared (SHA) bankavgift;
2. betalaren betalar samtliga avgifter, det vill säga den avgift Banken tar ut enligt prislista samt även betalningsmottagarens banks eventuella avgifter, så kallad OUR bankavgift;
3. betalaren väljer att betalningsmottagaren betalar samtliga avgifter, så kallad Beneficiary (BEN) bankavgift. Alternativet är möjligt endast då överenskommelse om detta träffats med betalningsmottagaren.

### 13. VÄXELKURS

Vid betalningstransaktion i annan valuta än betalkontots sker valutaväxling till den av kunden angivna valutan innan betalningstransaktionen genomförs av Banken. Växelkursen som Banken använder utgörs av en referensväxelkurs, om inget annat avtalats. Som referensväxelkurs används den på valutamarknaden gällande växelkursen för köp av valuta (vid kreditering av betalkonto) respektive försäljning av valuta (vid debitering av betalkonto) vid den tidpunkten då Banken genomför betalningstransaktionen. Referensväxelkurser kan erhållas preliminärt av Banken via Bankens kontor. Eftersom valutaväxlingen sker först när Banken genomför betalningstransaktionen och då till den på valutamarknaden gällande växelkursen kan växelkursen som används avvika från den preliminära kursen.

Valutaväxling kan ske till av Banken vid var tid tillhandahållna valutor.

### 14. ANSVAR FÖR GENOMFÖRANDE AV BETALNINGSTRANSAKTIONER

Punkterna 14 A.-14 D. nedan är inte tillämpliga på betalningstransaktioner, oavsett valuta, där ena benet av transaktionen (avsändare eller mottagare) finns utanför EES. Vad som anges i punkten 14 A. angående en betalningstransaktion som genomförs med hjälp av en unik identifikationskod gäller dock även nämnda betalningstransaktioner.

### 14 A. FRÅN BANKEN AVGÅENDE BETALNING

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i betalningsordern är tillräckliga och korrekta. Banken ansvarar då för att belopp och information överförs till betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till betalningsmottagarens bank eller betalningstransaktionen på annat sätt genomförs bristfälligt och kunden reklamerat enligt punkten 21 ska Banken, på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål, återbeta beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den kontoställning som kontot skulle ha haft om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum. Om Banken kan visa att betalningsmottagarens bank har tagit emot betalningstransaktionen är betalningsmottagarens bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är Banken ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till kunden.

Oavsett om Banken är ansvarig enligt ovan eller inte ska Banken på kundens begäran så snart som möjligt försöka spåra betalningstransaktionen och underrätta kunden om resultatet. Detta ska vara kostnadsfritt för kunden.

### Unik identifikationskod

Om en betalningstransaktion genomförs med hjälp av en unik identifikationskod, anses betalningstransaktionen genomförd korrekt vad avser den betalningsmottagare som angetts i den unika identifikationskoden. Detta gäller även om kunden lämnat ytterligare information utöver den unika identifikationskoden.

Om den unika identifikationskoden som lämnats av kunden är felaktig (till exempel felaktigt kontonummer), är Banken inte ansvarig. Banken har inte någon skyldighet att utreda om den unika identifikationskoden är korrekt. Banken ska dock, på kundens begäran, vidta skäligen åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningstransaktionen avsåg. För dessa tjänster har Banken rätt att ta ut en avgift.

### 14 B. TILL BANKEN ANKOMMANDE BETALNING

Om betalarens bank kan visa att Banken har tagit emot betalningstransaktionen är Banken ansvarig för att betalningstransaktionen genomförs korrekt. Banken ska i dessa fall, förutsatt att kunden reklamerat enligt punkt 21, omedelbart ställa betalningstransaktionens belopp till kundens förfogande eller kreditera kundens konto med motsvarande belopp.

### 14 C. BETALNING INITIERAD AV ELLER VIA BETALNINGSMOTTAGAREN

Om inte betalningsmottagarens bank är ansvarig gentemot betalningsmottagaren är Banken ansvarig gentemot kunden för att betalningstransaktionen genomförs korrekt. Banken ska i dessa fall, förutsatt att kunden reklamerat enligt punkt 21, återbeta betalningstransaktionens belopp till kunden eller återställa det

debiterade kontots kontoställning till den kontoställning som kontot skulle ha haft om den bristfälligt genomförda betalningstransaktionen inte hade ägt rum.

Första stycket gäller inte om Banken kan visa att betalningsmottagarens betaltjänstleverantör har tagit emot betalningstransaktionen.

#### 14 D. KUNDENS RÄTT TILL ERSÄTTNING

Kunden har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats kunden på grund av att en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt och detta inte beror på kunden.

#### 14 E. BANKENS SKYLDIGHETER AVSEENDE MOTTAGNA BELOPP

Banken ska kreditera kundens konto så snart som möjligt efter att Banken mottagit medlen. Innan överföring krediteras kunden uttas de eventuella avgifter som framgår av avtal och Bankens vid var tid gällande prislista.

#### 15. ÅTERBETALNING AV BETALNINGSTRANSAKTIONER SOM INITIERATS AV ELLER VIA EN BETALNINGSMOTTAGARE

Kunden har rätt till återbetalning från Banken av en redan godkänd och genomförd betalningstransaktion initierad av eller via en betalningsmottagare om 1. betalningstransaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen och 2. betalningstransaktionens belopp överstiger det belopp kunden rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och andra relevanta omständigheter.

På Bankens begäran ska kunden visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda.

Rätt till återbetalning föreligger inte om skillnaden avseende beloppet beror på valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om använts.

Rätt till återbetalning föreligger inte om kunden har lämnat godkännande till Banken och erhållit information om den framtida betalningstransaktionen minst fyra veckor före sista betalningsdag.

Begäran om återbetalning av en godkänd betalningstransaktion ska göras inom åtta veckor från den dag då beloppet debiterades kontot. Banken ska inom tio bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart kunden kan hänskjuta ärendet.

Denna punkt är inte tillämplig på betalningstransaktioner, oavsett valuta, där ena benet av transaktionen (avsändare eller mottagare) finns utanför EES.

#### 16. INFORMATION OM VÄGRAD TILLGÅNG TILL BETALKONTO FÖR TREDJEPARTSBETALTJÄNSTLEVERANTÖR

Om Banken bedömer att en tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till kundens information eller betalkonto i Banken, meddelas kunden om detta via kundens digitala tjänster hos Banken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

#### 17. VÄGRAN ATT UTFÖRA EN BETALNINGSORDER

Kunden ansvarar för att det finns täckning på kontot för de betalningstransaktioner som kunden godkänt, vilket inkluderar betalningstransaktioner som autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren. Kunden ansvarar även för att täckning finns för Bankens eventuella avgifter. Om Banken vägrar att utföra en betalningsorder, till exempel om täckning saknas på kundens konto, kommer Banken att meddela detta via digitala tjänster eller per post. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av Banken för betalningstransaktioner som autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

Om en betalningstransaktion som initierats via en tredjepartsbetaltjänstleverantör och mottagits av Banken men Banken bedömer att transaktionen inte ska genomföras meddelas kunden detta via kundens digitala tjänster hos Banken.

Banken har rätt att ta ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder.

#### 18. INFORMATION OM BETALNINGSTRANSAKTIONER

Information om genomförda betalningstransaktioner till eller från kontot (kontoutdrag) lämnas eller görs tillgänglig av Banken månadsvis eller/och på sätt som överenskommit med kunden. Kunden har alltid rätt att på begäran få kontoutdrag per post utan kostnad. Banken har dock rätt att inte lämna eller hålla tillgängligt kontoutdrag om inga betalningstransaktioner genomförts under aktuell period. För vissa typer av betalningstransaktioner lämnar Banken särskild information i anslutning till genomförandet av transaktionen.

#### 19. INFORMATION TILL KUND VID OBEHÖRIG ANVÄNDNING OCH SÄKERHETSRISKER

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer Banken att underrätta kunden genom meddelande via SMS, telefon, digitala tjänster eller brev. Generell information kan också lämnas via Bankens webbsida.

#### 20. OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

##### 20 A. ÅTERBETALNING AV OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

Om en betalningstransaktion genomförs utan samtycke från kunden eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot (obehörig transaktion) ska kunden reklamera enligt punkt 21. Banken ska, om inget annat följer av punkt 20 B., återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte genomförts. Om Banken har anledning att misstänka att transaktionen är behörig, har Banken efter särskild underrättelse till Finansinspektionen, rätt till förlängd utredningstid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

Kund som är konsument ansvarar dock inte enligt ovan för något belopp som har belastat kontot om inte stark kundautentisering har använts när den obehöriga transaktionen initierades elektroniskt. Detta gäller dock inte om kunden genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

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

##### 20 B. BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER MED BETALNINGSINSTRUMENT

Se allmänna villkor för digitala tjänster, allmänna villkor för Swish Privat, allmänna villkor för MasterCard Debetkort och allmänna villkor för MasterCard Betal- och Kreditkort (Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner med betalningsinstrument).

##### 20 C. ANNAN BEHÖRIG ANVÄNDARE

Om någon annan än kunden är behörig att använda ett betalningsinstrument knutet till kundens konto, svarar kunden för obehöriga transaktioner som sker på kontot och som genomförts med den andre personens betalningsinstrument, som om kunden själv handlat.

#### 21. REKLAMATION

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för kunden på det sätt som framgår ovan under punkt 18. Kunden ska så snart det kan ske efter att denne fått vetskap om felaktigt genomförda eller obehöriga betalningstransaktioner meddela Banken och begära rättelse. Ett sådant meddelande måste dock ske senast inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot. Vid för en reklamation får kunden inte åberopa felet mot Banken och kunden ansvarar då för hela beloppet.

Kunden ska alltid underrätta Banken om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en tredjepartsleverantör.

#### 22. KONTROLLUPPGIFT TILL SKATTEVERKET

Banken är enligt lag skyldig att lämna kontrolluppgift om direkta och indirekta betalningar som överstiger 150 000 kronor eller utgör delbetalning av en summa som överstiger detta belopp om betalningarna görs 1. till utlandet från en obegränsat skattskyldig, 2. från utlandet till en obegränsat skattskyldig, eller 3. inom landet mellan en obegränsat skattskyldig och en begränsat skattskyldig.

#### 23. MEDDELANDEN

Om inte annat anges i ramavtalet eller särskilda villkor lämnar Banken information och meddelanden skriftligt till kunden. Om kunden har tillgång till digitala tjänster hos Banken kan information och meddelanden lämnas via digitala tjänster. I annat fall skickas information och meddelanden istället per post till den adress som är registrerad hos Banken. Kunden anses ha fått del av information och meddelanden som Banken har lämnat på detta sätt. Kommunikation mellan kunden och Banken sker på svenska.

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnas via digitala tjänster, anses ha nått kunden så snart meddelandet gjorts tillgängligt och Banken uppmärksammat kunden på detta med post eller ett elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering. Kunden är skyldig att meddela Banken om kunden ändrar telefonnummer eller e-post.

#### 24. INFORMATION OM VILLKOREN FÖR BETALTJÄNSTER

Kunden har på begäran rätt att få avtalsvillkor och annan skriftlig information. Om kunden har tillgång till digitala tjänster hos Banken kan villkoren lämnas via Internetkontoret. I annat fall, eller om kunden särskilt begär det, skickas villkoren istället per post.

**25. ÄNDRING AV VILLKOR**

Banken ska på det sätt som anges i punkten 23 meddela ändringar i villkor och information minst två månader innan de ska börja gälla. Om kunden inte godkänner ändringarna har kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses kunden ha godkänt ändringarna. Ändringar av växelkurser som grundas på referensväxelkurs får tillämpas omedelbart utan underrättelse.

**26. UPSÄGNING AV AVTALET**

Kunden har rätt att utan uppsägningstid säga upp avtalet (konto, kort och/eller digitala tjänster) i enlighet med bestämmelserna i respektive avtal. När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda betalningsinstrumentet för nya betalningar/kontantuttag.

Kontobestämmelserna gäller i tillämpliga delar för samtlig skuld som belastar kontot. Detta innebär bland annat- att kunden är betalningsskyldig såväl för transaktion som genomförs innan kontot sagts upp men som bokförs på kontot först efter uppsägningstidpunkten som för transaktioner som genomförs trots att rätten att använda kort har upphört.

Banken får med minst två månaders uppsägningstid säga upp respektive avtal. Dock får Banken säga upp avtal med omedelbar verkan om kunden väsentligen åsidosatt dessa allmänna villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för kontot eller tjänsten. För betalkonto (Baskonto) med grundläggande funktioner som innehas av konsumenter gäller dock särskilda uppsägningsbestämmelser, se de allmänna villkoren för betalkonto.

Banken har också rätt att säga upp avtalet om kunden inte, på begäran av Banken, lämnar Banken de uppgifter som Banken behöver för att uppfylla sina lagstadgade skyldigheter avseende kundkännedom.

**27. KLAGOMÅL**

Klagomål bör i första hand framföras till den kontaktperson eller enhet inom Banken som tillhandahållit produkten eller tjänsten. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig i Banken. Banken kan svara kunden via brev, digitala tjänster eller muntligen, till exempel via telefon eller vid fysiskt möte.

Vid tvist med Banken har en kund som är konsument möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://www.arn.se). 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.

En konsument som har ingått ett avtal med Banken via digitala tjänster och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med Banken har kunden rätt att använda sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med Banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).

**28. TILLÄMPLIG LAG OCH DOMSTOL**

På detta avtal ska svensk rätt vara tillämplig och om talan väcks av Banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kunden har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet.