

### 1. Allmänt

Med Banken avses i dessa allmänna villkor Nordea Bank Abp, filial i Sverige. Styrelsens säte är Helsingfors, Finland. Banken är ett bankaktiebolag och har tillstånd att driva bankrörelse. Banken står under tillsyn av Europeiska Centralbanken (ECB), finska Finansinspektionen samt svenska Finansinspektionen. Det språk som används i kontakterna mellan Kontohavaren och Banken är svenska.

Kontohavaren har under avtalsförhållandet rätt att på begäran få del av dessa allmänna villkor och annan skriftlig information om Kontot som har lämnats av Banken före eller i samband med avtalets ingående i pappersform eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för Kontohavaren.

När tjänst tillhandahålls genom ombud gäller att handläggningen sker med direkt rättsverkan mellan Banken och Kontohavaren. Detta innebär att ansvaret gentemot kontohavaren för handläggningen åvilar Banken. Den som utför handläggningen är endast ombud för Banken.

### 2. Definitioner

**Ansluten tjänst:** Tjänst som särskilt avtalats med Banken genom vilken Kontohavaren förfogar över Kontot, t.ex. Internetbank.

**Autentisering:** Ett förfarande där Kontohavarens Säkerhetslösning används och genom vilket en betaltjänstleverantör kan kontrollera Kontohavarens identitet eller ett Betalningsinstruments giltighet.

**Avtalet:** Ansökan/Avtal, Kundbekräftelse eller motsvarande avseende Kontot, inklusive förekommande bilagor samt dessa allmänna villkor.

**Bankdag:** En dag när medverkande betaltjänstleverantörer har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en Betalningstransaktion.

**Banken:** Nordea Bank Abp, filial i Sverige, org. nr 516411-1683, 105 71 Stockholm.

**Betalningsinitieringstjänst:** En tjänst för att på begäran av Kontohavaren initiera en Betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.

**Betalningsinstrument:** Kontokort eller annat personligt instrument eller personlig rutin som Kontohavaren och Banken har träffat särskilt avtal om och som används av Kontohavaren för att initiera en betalningsorder, t.ex. bankkort, dosa och PIN-kod. Till ett Betalningsinstrument är kopplat en Säkerhetslösning.

**Betalningsorder:** Varje instruktion som Kontohavaren ger Banken om att en Betalningstransaktion skall genomföras.

**Betalningstransaktion:** Insättning, uttag eller överföring av medel till eller från Kontot.

**BGC:** Bankgirocentralen BGC AB.

**Internetbank:** Bankens Internetbank eller mobilbank eller motsvarande avtalad internetjänst mellan Banken och Kontohavaren.

**Konto:** Det bankkonto hos Banken som innehåser av Kontohavaren och som angetts i Avtalet, avsett för genomförandet av Betalningstransaktioner.

**Kontohavaren:** Den eller De innehavare av Kontot som anges i Avtalet.

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

**Mobilt BankID:** Ett elektroniskt identitetskort på en Mobil enhet bestående av en BankID säkerhetsapp och ett elektroniskt certifikat utfärdat av Banken eller en annan behörig utfärdare.

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

**Personlig kod:** T ex PIN-kod, engångskod, SMS-kod eller motsvarande kod.

**Stark kundautentisering:** En Autentisering som grundar sig på minst två av tre följande tre alternativ som är fristående från varandra: a) något som bara Kontohavaren vet (t ex en sifferkod), b) något som bara Kontohavaren har (t ex ett fysiskt bankkort), c) en unik egenskap hos Kontohavaren (t ex fingeravtryck).

**Stoptid:** En viss angiven sista tidpunkt som används för att avgöra vilken Bankdag Banken ska anses ha mottagit medel eller en Betalningsorder.

**Säkerhetslösning:** Personliga behörighetsfunktioner, dvs personligt anpassade funktioner som Banken tillhandahåller eller godtar för Autentisering, t ex Personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksläsare och irissscanning.

**Tredjepartsaktör:** En annan betaltjänstleverantör än Banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerade för att tillhandahålla Betalningsinitieringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.

**Unik identifikationskod:** En kombination av bokstäver, siffror eller symboler som tillhandahållits av en betaltjänstleverantör och som Kontohavaren ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto, t.ex. kontonummer eller bankgironummer.

### 3. Allmänt om Förmånskonto

Syftet med Kontot är att vara ett konto för sparande. Det är inte möjligt att ansluta betal-, uttags- eller kreditkort till Kontot. Det är heller inte möjligt att ansluta BGC Autogiro, betalservice via Internet eller via kuvert till Kontot.

Kontot kan innehåsa gemensamt av flera personer som är myndiga och dessa disponerar Kontot på det sätt som skriftligen anmälts till Banken. Inskränkning i förfoganderätten eller annan ändring av rätten till Kontot liksom avslutning av Kontot ska skriftligen göras av Kontohavarna gemensamt. Vid rapporteringen till Skatteverket, som Banken har att utföra enligt lag, fördelas kapital, ränta och preliminärskatt lika mellan Kontohavarna om dessa inte skriftligen anmäler annan fördelning till Banken. Ändrad fördelning innebär ej att Kontohavarens förfoganderätt till Kontot förändras.

### 4. Förfogande över kontot

För Kontot gäller de uttagsregler som vid varje tid allmänt tillämpas av Banken för denna typ av Konto.

Kontohavaren förfogar över Kontot via Anslutna tjänster på de villkor som vid var tid anges för respektive Ansluten tjänst. Förekommer mot varandra stridande innehåll i Avtalet och avtal om Ansluten tjänst ska avtalet om Ansluten tjänst ha företräde ifråga om förhållanden som rör den Anslutna tjänsten.

Kontohavaren förfogar även över disponibelt belopp på Kontot genom uttagskvitto på Bankens och samarbetspartners kontor.

Banken får debitera Kontot med belopp om Kontohavaren beordrat detta eller godkänt att belastning får ske. Det åligger Kontohavaren att se till att tillräckligt stor behållning finns på Kontot när belastning sker.

Banken äger debitera Kontot för annan fordran Banken har mot Kontohavaren (kvittning). Kvittning får inte ske mot lön, pension eller därmed jämförbara medel som är nödvändiga för Kontohavarens uppehälle.

Kontohavaren ska vid uttag i bank kunna uppvisa godkänd fotoförsedd legitimationshandling.

K

Kundens  
blad

7183  
V017  
(jun 18)

Förbehåll från Kontohavarens sida om rätt för annan att disponera över tillgodohavande på Kontot, eller annan föreskrift, får endast göras med av Banken fastställd formulering.

Kontohavaren förbinder sig att inte använda Kontot i strid med gällande lagstiftning.

### 5. Tredjepartsaktör

Betaltjänster i form av Betalningsinitieringstjänster och Kontoinformationstjänster kan också nyttjas avseende Kontot om det är tillgängligt för Kontohavaren via Banken. Dessa tjänster kan tillhandahållas av andra än Banken. Om Kontohavaren vill använda sig av sådan Tredjepartsaktör ingår Kontohavaren ett avtal med Tredjepartsaktören avseende detta.

För det fall Kontohavaren använder Kontoinformationstjänst via Banken ansvarar Banken inte för att information från annan bank är korrekt. Banken är inte ansvarig för skada som uppstår på grund av att kontoinformation från annan bank är behäftad med något fel.

Kontoinformationstjänster eller Betalningsinitieringstjänster kan endast kopplas till konto som Kontohavaren disponerar ensam. För att koppla Kontoinformationstjänster till ett konto eller genomföra en betalningsinitiering via ett konto som disponeras gemensamt av två eller flera personer i förening krävs godkännande från samtliga kontohavare.

För det fall Kontohavaren vill återkalla ett samtycke som Kontohavaren lämnat till en leverantör av Kontoinformationstjänster måste Kontohavaren vända sig till den leverantören.

### 6. Information för att en Betalningsorder ska kunna genomföras

För att en Betalningsorder ska kunna utföras krävs att Kontohavaren lämnar information om betalningen enligt de anvisningar som Banken lämnar till Kontohavaren i samband med att Betalningsordern lämnas.

Generellt gäller dock att Kontohavaren alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens Unika identifikationskod, liksom information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera Betalningstransaktionen.

Om Kontohavaren utfört en Betalningsorder med hjälp av en Unika identifikationskod, ska Banken anses ha genomfört Betalningstransaktionen korrekt om medlen överförts till den betalningsmottagare som angetts i den Unika identifikationskoden. Om den Unika identifikationskod som angetts av Kontohavaren är felaktig är Banken inte ansvarig i enlighet med bestämmelsen ”Bankens ansvar för genomförande av betalningar”.

### 7. Godkännande av en Betalningstransaktion, mottagande av Betalningsorder samt återkallelse

Godkännande till att genomföra en Betalningstransaktion lämnas direkt till Banken via betalningsmottagaren eller via leverantören av Betalningsinitieringstjänster.

En Betalningstransaktion ska betraktas som godkänd om Kontohavaren har lämnat sitt samtycke för genomförandet av Betalningstransaktionen. Om Banken har mottagit en Betalningsorder ska Kontohavaren anses ha samtyckt till att genomföra aktuell Betalningstransaktion om Banken har kunnat verifiera samtycket med Kontohavarens Säkerhetslösning.

Tidpunkt för mottagande av en Betalningsorder är den tidpunkt då en godkänd Betalningsorder tas emot av Banken. En Betalningsorder måste vara Banken tillhanda senast vid angiven Stoppptid för att Betalningstransaktionen genomförande ska kunna påbörjas samma Bankdag. Information om fastställda Stoppptider framgår av stopptidsbilagan. Om tidpunkten för mottagandet inte är en Bankdag eller sker efter tillämplig Stoppptid ska Betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande Bankdag. Stoppptidsbilagan finns tillgänglig på Bankens kontor samt på Bankens Internetsidor.

Sedan Banken har mottagit Betalningsordern har Kontohavaren inte rätt att återkalla vare sig Betalningsordern eller godkännandet av Betalningstransaktionen.

Kontohavaren får dock återkalla en Betalningsorder som avser en betalning via autogiro genom att kontakta Banken senast den tidpunkt på Bankdagen före förfalldagen som anges i Stoppptidsbilagan. För betalning via Bankgirocentralen BGC ABs (”BGC”) Autogiro får återkallelse även ske genom att kontakta betalningsmottagaren senast två Bankdagar före förfalldagen. Om Kontohavaren vill att samtliga framtida betalningar till en betalningsmottagare ska stoppas måste Kontohavaren återkalla medgivandet i sin helhet.

För det fall Kontohavaren, när denne initierar en Betalningsorder via Internet eller Ansluten tjänst, avser att tidpunkten för betalning ska vara ett framtida datum måste detta datum anges i enlighet med de instruktioner som framgår av tjänsten när Betalningsordern lämnas. Tidpunkten för mottagande av Betalningsorder anses vara Bankdagen före den dag som Kontohavaren angett som dag för betalning, oavsett när godkännandet har lämnats. Betalningsordern kan då återkallas senast i slutet av den Bankdag som föregår den dag som Kontohavaren angett som dag för mottagande av betalning för betalningsmottagaren. För betalning till Bankgiro kan sådan återkallelse dock ske senast två Bankdagar före den dag som Kontohavaren angett som dag för mottagande av betalning för betalningsmottagaren.

En Betalningsorder som Banken vägrat att genomföra enligt punkt 8 anses aldrig mottagen av Banken.

### 8. Bankens rätt att vägra tillgång till Konto eller utföra en Betalningsorder

För det fall Banken äger rätt att vägra utföra en Betalningsorder ska Banken så snart som möjligt underrätta Kontohavaren härom. Kontohavaren erhåller sådan underrättelse brevlades, via Internetbank eller annan Ansluten tjänst. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av Banken för Betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt Betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

Banken kontrollerar Betalningstransaktioner mot de sanktionslistor som Banken enligt lag, myndighetsbeslut eller av annat skäl vid var tid är skyldig eller har rätt att använda. Sådana sanktionslistor publiceras till exempel av FN, EU och OFAC (Office of Foreign Asset Control). Banken har alltid rätt att skjuta upp eller vägra utföra en Betalningsorder om, enligt Bankens bedömning, kontrollen mot listorna ger särskild anledning till det.

Om en Betalningstransaktion har initierats via en Tredjepartsaktör och mottagits av Banken, men Banken bedömer att transaktionen inte ska genomföras, meddelas Kontohavaren detta genom Internetbank eller annan Ansluten tjänst.

Om Banken bedömer att Tredjepartsaktör ska vägras tillgång till Kontohavarens information eller Konto i Banken, meddelas Kontohavaren detta via Internetbanken eller annan Ansluten tjänst, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

### 9. Genomförandetid för betalning

Om Banken enligt punkt 7 ovan ska anses ha mottagit en Betalningsorder en viss Bankdag kommer betalningen senast fram till mottagarens bank:

- samma Bankdag, vid Betalningstransaktion i SEK och EUR mellan konton i Banken om transaktionen inte innebär växling av det överförda beloppet;
- nästkommande Bankdag vid Betalningstransaktion i SEK till konto i annan bank i Sverige (inklusive Bankgirot), vid Betalningstransaktion i EUR till konto i bank inom EU/EES samt vid Betalningstransaktion i EUR till konto i bank inom EU/EES som föregås av växling om sådan växling sker i Sverige från SEK och överföringen sker i EUR;
- inom fyra (4) Bankdagar vid Betalningstransaktion till konto i bank inom EU/EES i SEK eller i annan EES-valuta än EUR.

Vid Betalningstransaktioner som initierats på papper kan det dröja ytterligare en (1) Bankdag utöver vad som angetts ovan. Vid betalning till bank- eller PlusGiro som utförs via Bankens kontor med inbetalningskort tillkommer ytterligare maximalt två Bankdagar.

Uppgift om ungefärliga genomförandetider för betalningar i andra valutor än de som anges ovan eller för betalningar till mottagare utanför EU/EES eller expressbetalningar lämnas av Banken på Kontohavarens begäran.

### 10. Priser

Priser som har samband med Kontot och Betalningstransaktioner till/från Kontot utgår enligt de grunder som Banken vid varje tid tillämpar och som framgår av prislistan.

Banken har rätt att debitera Kontot med det pris som Kontohavaren ska betala. Prislistan hålls tillgänglig på Bankens kontor samt på Bankens Internetsidor.

Banken får även belasta Kontot med belopp motsvarande arvode, kostnad och utlägg för uppdrag som utförs åt Kontohavaren.

### Särskilt om utlandsbetalningar

För Betalningstransaktioner som genomförs inom EU/EES, vilket betyder att både betalarens bank och betalningsmottagarens bank ska vara belägen inom EU/EES, gäller att betalaren respektive betalningsmottagaren ska betala de avgifter som deras respektive banker tar ut vid en betalning. Detta gäller oavsett vilken valuta som Betalningstransaktionen görs i.

För Betalningstransaktioner där betalningsmottagarens bank är belägen utanför EU/EES gäller i stället att om Kontohavaren vill att betalningsmottagaren inte ska debiteras för mottagandet av transaktionsbeloppet, kan Kontohavaren uppdra åt Banken att åta sig gentemot betalningsmottagarens bank att stå för dessa kostnader i utbyte mot att den banken inte tar ut någon avgift av mottagaren. Om Kontohavaren uppdrar åt Banken att göra ett sådant åtagande utgår ett särskilt pris för detta.

Om det belopp som Banken slutligen måste utge till betalningsmottagarens bank på grund av att åtagandet överstiger det särskilda pris som Kontohavaren erlagt ska Kontohavaren på Bankens begäran ersätta Banken för vad den faktiskt utgett med avdrag för det särskilda priset. Om Kontohavaren kan visa att betalningsmottagarens bank trots Bankens särskilda åtagande tog ut en särskild avgift av mottagaren av transaktionsbeloppet har Kontohavaren rätt att på begäran få tillbaka det särskilda pris Kontohavaren betalat för Bankens åtagande.

### 11. Ränta och växelkurser

Ränta beräknas enligt de grunder och efter den räntesats som vid varje tid gäller för konto av detta slag i Banken. Upplupen ränta läggs till kapitalet vid utgången av varje kalenderår. Uppgift om vid varje tid gällande räntesatser och beräkningsgrunder lämnas på Bankens kontor. Ränta på insatta medel utgår för närvarande från och med Bankdagen efter insättningsdagen till och med dagen före uttagsdagen. Om insättning ska växlas från ett valutaslag till annat kan insättningsdagen föregås av växlingsdagar. Vid överföring mellan Kontohavarens egna konton i Banken räknas ränta från och med insättningsdagen då överföringen sker via stående automatisk överföring, överföring som görs i Bankens uttagsautomat eller kundterminal samt i Banken via Internet och telefon. Ränta räknas för alla dagar i månaden.

Vid Betalningstransaktion i annan valuta än Kontots sker valutaväxling innan Betalningstransaktionen genomförs. Växelkursen som Banken använder utgörs av en referensväxelkurs, om inget annat avtalats. Som referensväxelkurs används den på valutamarknaden gällande växelkursen för köp respektive försäljning av valuta vid den tidpunkt då Banken genomför Betalningstransaktionen. Referensväxelkurser kan erhållas preliminärt av Banken via Bankens kontor eller Kundcenter.

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.

### 12. Bankens ansvar för genomförande av betalningar

#### Från banken avgående betalning

Kontohavaren 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 Kontohavaren reklamerat enligt punkten "Reklamation" ska Banken på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelagat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum.

Om Banken kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande 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 Kontohavaren.

Oavsett om Banken är ansvarig enligt ovan eller inte ska Banken på Kontohavarens begäran så snart som möjligt och utan kostnad för Kontohavaren försöka spåra Betalningstransaktionen och underrätta Kontohavaren om resultatet.

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 Kontohavaren lämnat ytterligare information utöver den Unika identifikationskoden.

Om den Unika identifikationskod som lämnats av Kontohavaren är felaktig är Banken inte ansvarig. Banken har inte någon skyldighet att utreda om den Unika identifikationskoden är korrekt. Banken ska dock, på Kontohavarens begäran, vidta skäliga åtgärder för att få tillbaka de medel som Betalningstransaktionen avsåg. För dessa tjänster har Banken rätt att ta ut en avgift.

Stycke 1-3 ovan gäller inte om en betaltjänstleverantör i en betalningstransaktion hör hemma utanför EU/EES.

#### Till Banken ankommande betalning

Banken ska kreditera Kontot så snart som möjligt efter att Banken mottagit beloppet. Innan överföring krediteras Kontohavarens Konto uttas de eventuella avgifter som framgår av Avtal och Bankens prislista. 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 Kontohavaren reklamerat enligt punkt 19, Reklamation, omedelbart ställa Betalningstransaktionens belopp till Kontohavarens förfogande eller kreditera Kontohavarens Konto med motsvarande belopp.

Ankommande betalning krediteras Kontohavarens Konto i Betalningstransaktionens valuta, även om det i Betalningsordern angetts ett annat av Kontohavarens konto i Banken. Saknar Kontohavaren Konto i Betalningstransaktionens valuta sker valutaväxling enligt punkt 11, Ränta och växelkurser.

Banken har rätt att återta insatta medel på Kontohavarens Konto om detta skett felaktigt, till exempel i de fall belopp krediterats fel mottagare enligt Betalningsordern eller om ett för högt belopp har satts in på Kontot.

#### Betalning initierad av eller via betalningsmottagaren

Om inte betalningsmottagarens bank är ansvarig gentemot betalningsmottagaren är Banken ansvarig gentemot Kontohavaren för att

K

Kundens  
blad

7183  
V017  
(jun 18)

Betalningstransaktionen genomförs korrekt. Banken ska i dessa fall, förutsatt att Kontohavaren reklamerat enligt punkt 19, Reklamation, återbetala Betalningstransaktionens belopp till Kontohavaren eller återställa det debiterade Kontots ställning till den som Kontot skulle ha haft om den bristfälliga Betalningstransaktionen inte ägt rum.

### *Kontohavarens rätt till ersättning*

Kontohavaren har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en Betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt och detta inte beror på Kontohavaren.

### **13. Återbetalning av transaktion initierad av betalningsmottagare**

Kontohavaren 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 Kontohavaren rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och relevanta omständigheter.

Kontohavaren ska visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Rätt till återbetalning föreligger inte om Kontohavaren har lämnat godkännande till Banken och erhållit information om den framtida Betalningstransaktionen minst fyra veckor före sista betalningsdag. Rätt till återbetalning föreligger inte om skillnaden avseende beloppet beror på valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om används.

De villkor för återbetalning som anges i första stycket 1 och 2 gäller inte om Betalningstransaktionen har utförts med en tjänst baserad på SEPA Direct Debit eller om en av betaltjänstleverantörerna i en Betalningstransaktion hör hemma utanför EU/EES.

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

### **14. Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner**

*Återbetalning av obehörig Betalningstransaktion*  
Om en Betalningstransaktion genomförs utan samtycke från kontohavaren eller någon annan som är behörig att använda Kontot (obehörig transaktion) ska Kontohavaren reklamera enligt punkt 19, Reklamation. Banken ska, om inget annat följer av vad som sägs nedan om betalningsansvar vid obehöriga Betalningstransaktioner med Betalningsinstrument, återställa det debiterade Kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga Betalningstransaktionen inte skett.

Kontohavaren ansvarar inte enligt ovan för något belopp som har belastats Kontot om Stark Kundautentisering inte har använts när den obehöriga Betalningstransaktionen inleddes. Detta gäller inte om Kontohavaren genom svikligt handlande har orsakat eller bidragit till den obehöriga Betalningstransaktionen.

I de fall Banken har betalat tillbaka ett belopp till Kontohavaren och Banken därefter fastställer att Betalningstransaktionen inte var obehörig eller Kontohavaren inte hade rätt att återfå hela beloppet är Kontohavaren återbetalningsskyldig. Banken har då rätt att debitera Kontohavarens Konto med det aktuella beloppet.

### *Betalningsansvar vid obehöriga Betalningstransaktioner med Betalningsinstrument*

Om en obehörig Betalningstransaktion har kunnat genomföras till följd av att Kontohavaren inte skyddat sin Säkerhetslösning ansvarar Kontohavaren själv för beloppet, dock högst 400 kr. Om en

obehörig Betalningstransaktion har kunnat genomföras till följd av att Kontohavaren genom grov oaktsamhet åsidosatt någon av sina skyldigheter enligt punkten 15, Kontohavarens åtagande att skydda och anmäla förlust av Betalningsinstrument, nedan ska Kontohavaren stå för hela förlusten. Ansvaret är dock begränsat till 12 000 kr. Denna begränsning gäller emellertid inte om Kontohavaren agerat särskilt klandervärt.

Kontohavaren ansvarar inte för förlust till följd av obehörig Betalningstransaktion som genomförts efter det att Kontohavaren, i enlighet med Bankens instruktioner, anmält att Betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller emellertid inte om Kontohavaren har handlat svikligen.

Om Kontohavaren inte underrättar Banken om den obehöriga Betalningstransaktionen utan onödigt dröjsmål efter att ha fått kännedom om den ansvarar Kontohavaren alltid för hela beloppet. Kontohavaren – som har betalningsansvar för obehöriga Betalningstransaktioner – är skyldig att betala belopp som påförts Kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

### *Annan behörig användare*

Om någon annan än Kontohavaren är behörig att använda ett Betalningsinstrument knutet till Kontohavarens Konto svarar Kontohavaren för obehöriga Betalningstransaktioner som sker på Kontot och som genomförts med den andre personens Betalningsinstrument som om Kontohavaren själv handlat.

### *Information till Kontohavaren i särskilda fall*

Vid misstänkta säkerhetsrisker och i de fall Banken upptäckt och misstänker att en Betalningstransaktion är obehörig kan Banken komma att underrätta Kontohavaren på annat sätt än vad som framgår av punkten 22, Meddelanden, nedan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet. Det kan ske genom telefonsamtal, sms eller genom att lämna meddelande via elektronisk notifiering (push notis). Banken kan då efterfråga om Kontohavaren gjort en viss Betalningstransaktion.

### **15. Kontohavarens åtagande att skydda och anmäla förlust av Betalningsinstrument och Säkerhetslösning**

För att disponera Kontot genom Internetbank eller Ansluten tjänst måste Kontohavaren använda en Säkerhetslösning för Autentisering. Banken anvisar vilken Säkerhetslösning som Banken godtar och som Kontohavaren ska använda. Säkerhetslösningarna kan variera från tid till annan och kan regleras i ett separat avtal. Ett särskilt pris kan utgå för Säkerhetslösningen. Utöver avtalsvillkoren för Kontohavarens Säkerhetslösning, är Kontohavaren skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som Banken vid var tid meddelar. För Säkerhetslösning där Kontohavaren använder sig av kort och Personlig kod eller motsvarande Betalningsinstrument, gäller följande villkor.

Kontohavaren ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sig mot att Betalningsinstrumentet och Säkerhetslösningen används obehörigt. Dessa får endast användas av Kontohavaren. Betalningsinstrumentet ska förvaras på tryggsamt sätt och under uppsikt med hänsyn till omständigheterna. Det ska hanteras på samma sätt som kontanter och andra värdehandlingar. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och Betalningsinstrumentet ska hållas under kontinuerlig uppsikt.

I fall Betalningsinstrumentet eller Säkerhetslösningen finns lagrat på en Mobil enhet ska Kontohavaren använda de tillämpliga Säkerhetsanordningar, exempelvis den Mobila enhetens låskod, som den Mobila enheten har.

Om Kontohavaren väljer att Autentisera sig med hjälp av biometrisk information, t ex genom användning av fingeravtryck som finns lagrade i en Mobil enhet, är Kontohavaren skyldig att se till att enbart Kontohavarens egen biometriska information kan användas för Autentisering av Kontohavaren. Kontohavaren ska säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den Mobila enheten.

**K**

Kundens  
blad

7183  
V017  
(jun 18)

Om Kontohavaren väljer att Autentisera sig med en Personlig kod ska Kontohavaren dessutom:

- Hålla den Personliga koden hemlig.
- Inte använda den Personliga koden på ett sätt som ger annan tillgång till Kontohavarens Konto eller tjänster i Banken.
- Förstöra den handling innehållande den Personliga kod som Kontohavaren fått från Banken.
- Inte anteckna den Personliga koden på kort, kortläsare eller ett annat Betalningsinstrument eller låta anteckning om koden vara fäst vid, eller i övrigt förvarad tillsammans med, Betalningsinstrumentet.
- Om den Personliga koden antecknas, inte ange dess egenskap av kod eller dess samband med Banken, och inte förvara anteckningen tillsammans med kort och kortläsare eller annat Betalningsinstrument.
- När möjlighet finns att välja en Personlig kod, inte välja en Personlig kod som har något samband med Kontohavarens person-, Konto- och telefonnummer.
- Andra den Personliga koden vid misstanke om att koden används obehörigt.

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

Betalningsinstrumentet får inte användas i strid med gällande lagstiftning. Kontohavaren är skyldig att vid vetskap om att Betalningsinstrumentet eller Säkerhetslösningen, inklusive Personlig kod, kommit bort, obehörigen använts eller kommit till obehörigs kännedom snarast anmäla detta till Banken. Anmälan till Banken enligt ovan ska ske till Bankens kortservice eller vid närmaste Nordeakontor. Om säkerhetslösningen har utfärdats av någon annan än Banken ska Kontohavaren spärra Säkerhetslösningen hos den parten.

Inget i denna bestämmelse ska hindra Kontohavaren från att nyttja Betalningsinitieringstjänster eller Kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsaktör som Kontohavaren har ingått avtal med eller på annat sätt lämnat uppdrag till.

### 16. Autogiro – reglering för betalaren

Om Kontohavaren använder Kontot för Betalningstransaktioner via BGCs Autogiro är Banken inte skyldig att pröva behörigheten av eller meddela Kontohavaren i förväg om begärda Betalningstransaktioner. Om täckning saknas för betalning på förfalldagen får Banken på begäran av betalningsmottagaren göra ytterligare uttagsförsök under de kommande Bankdagarna. Banken har rätt att avsluta betalarens anslutning till BGCs Autogiro med 2 månaders uppsägningstid. Om Kontohavaren väsentligt åsidosatt sina skyldigheter mot Banken har Banken rätt att säga upp anslutningen till BGCs Autogiro till omedelbart upphörande.

### 17. Begränsning av Bankens ansvar

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om Banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd.

Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av Banken, om den varit normalt aktsam.

För genomförande av betaltjänster gäller, för den del av transaktionen som genomförs inom EU/EES, istället för vad som sägs ovan i denna punkt att Banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som Banken, eller den Banken anlitat för genomförande av Betaltjänst, inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för Banken, eller den Banken anlitat, att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av betaltjänster enligt detta stycke inträder inte heller då Banken eller den Banken anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Banken ansvarar inte för indirekt skada, om inte skadan orsakats av Bankens grova vårdslöshet.

Föreligger hinder för Banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i eller omfattas av denna punkt, får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska Banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfalldagen. Är ränta inte utfäst är Banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter.

Är Banken till följd av omständighet som anges i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har Banken för den tid under vilken hindret föreligger rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen.

### 18. Redovisning

Om Kontohavaren har tillgång till Internetbank eller annan redovisningstjänst hos Banken får Kontohavaren löpande redovisning av Betalningstransaktioner genom att genomförda och mottagna betalningar redovisas i nämnda tjänster.

Vid utlandsbetalning som sker vid Bankens kontor erhåller Kontohavaren en avräkningsnota brevlades.

På Kontohavarens begäran skickas kontoutdrag per post för de konton där det gjorts Betalningstransaktioner, en gång i månaden.

### 19. Reklamation

Kontohavaren ska snarast ta del av och granska den information om genomförda Betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för Kontohavaren på det sätt som framgår ovan av punkten ”Redovisning”. Kontohavaren ska så snart det kan ske från det att denne fått kännedom om felaktigt genomförda Betalningstransaktioner eller obehöriga transaktioner meddela Banken och begära rättelse (reklamation). Meddelande till Banken får dock aldrig ske senare än 13 månader efter att beloppet belastat Kontot. Om Kontohavaren inte reklamerar inom föreskriven tid får Kontohavaren inte åberopa felet mot Banken.

Om Kontohavaren nekar till att ha lämnat sitt samtycke till en genomförd Betalningstransaktion eller hävdar att Betalningstransaktionen genomförts på ett felaktigt sätt, ska Kontohavaren på Bankens begäran medverka till att Banken kan identifiera Betalningstransaktionen samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända eller felaktigt genomförda Betalningstransaktionen.

Kontohavaren ska alltid underrätta Banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsaktör.

### 20. Ändringar

Banken ska på det sätt som anges i punkten ”Meddelanden” meddela ändringar i villkor, innehåll och omfattning avseende Kontot minst två månader innan ändringarna ska börja gälla. Om Kontohavaren inte godkänner ändringarna har Kontohavaren rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses Kontohavaren ha godkänt ändringarna.

Ändringar av växelkurser som grundas på avtalad referensväxelkurs får tillämpas omedelbart utan underrättelse.

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnats via en elektronisk kommunikationstjänst, såsom Internetbanken, Ansluten Tjänst, internetbankstjänst eller annan internettjänst, anses ha nått Kontohavaren så snart meddelandet gjorts tillgängligt och Banken uppmärksammat Kontohavaren på detta med post eller ett elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering.

K

Kundens  
blad

7183  
V017  
(jun 18)

### 21. Avtalstid och uppsägning av avtal

Avtalet börjar gälla när Kontohavaren fått meddelande från Banken att kontot öppnats. Avtalet gäller därefter tills vidare. Kontohavaren har rätt att säga upp avtalet och avsluta kontot med omedelbar verkan. Uppsägningen ska ske skriftligen. Vid avslut utbetalas inestående medel inklusive ränta till det konto som kontohavaren uppger i uppsägningen. Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda betalningsinstrument för nya betalningar/kontantuttag som belastar Kontot. Kontobestämmelserna gäller i tillämpliga delar för hela den skuld som belastar Kontot. Detta innebär bl.a. att Kontohavaren 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 ett Betalningsinstrument upphört.

Banken har rätt att avbryta nyttjandet av Kontot och/eller säga upp Avtalet till omedelbart upphörande eller vid senare tidpunkt som Banken bestämmer om:

- Kontohavaren gjort sig skyldig till väsentligt avtalsbrott, åsidosatt dessa allmänna villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för Kontot,
- Kontohavaren inte svarar på Bankens frågor eller på annat sätt inte bidrar till att Banken löpande uppnår kundkännedom,
- Misstanke föreligger att Kontot kommer att användas för brottslig verksamhet eller i övrigt användas i strid med gällande lagstiftning,
- Kontohavaren, enligt vad Banken har anledning att anta, på annat sätt handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka Banken eller tredje man skada, eller
- Kontohavaren blir listad på någon av de sanktionslistor avseende internationella sanktioner som Banken beaktar i sin verksamhet.

### 22. Meddelanden m.m.

Information och meddelanden som Banken lämnar Kontohavaren enligt dessa allmänna villkor får lämnas i enlighet med vad som framgår av denna punkt. Brev som Banken sänder till Kontohavaren eller som kontohavaren sänder till banken med rekommenderat eller vanligt brev ska anses ha nått adressaten senast på femte (5) bankdagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som är angiven i kundbekräftelse eller som på annat sätt är känd för avsändaren.

För Kontohavare som har Internetbanken, Ansluten tjänst, annan internetbankstjänst eller internettjänst kan Banken lämna information och meddelanden gällande Kontot via sådan kanal. Kontohavaren anses ha fått del av informationen och meddelanden då dessa gjorts tillgängliga av Banken i sådan kanal.

Kontohavaren ska omedelbart underrätta Banken om namn och adressändring samt andra ändrade kontaktuppgifter. Om Kontohavaren vill ha annan adress på Kontot än den som framgår av folkbokföringen ska detta anmälas skriftligen till Banken.

### 23. 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 dock rätt att väcka talan vid domstol i annat land om Kontohavaren har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet.

### 24. Klagomål och prövning

Om Kontohavaren är missnöjd med Bankens hantering av Kontot bör Kontohavaren i första hand kontakta sin rådgivare i Banken, sitt lokala bankkontor eller Kundcenter. Möjlighet finns också att

kontakta Bankens Kundombudsman. Önskar Kontohavaren framföra ett klagomål bör detta vara skriftligt om ärendets beskaffenhet inte föranleder annat. Banken kan, när ett klagomål har framförts, kommunicera med Kontohavaren via Internetbanken, brev, genom ett telefonsamtal eller i samband med ett fysiskt möte beroende på vad som bedöms lämpligt i det enskilda fallet. Vid tvist med Banken har Kontohavaren 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 vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna Reklamationsnämndens behandling av tvisten.

Har Kontohavaren ingått ett avtal med Banken via Internetbanken och det uppstått en tvist som Kontohavaren inte kunnat lösa med Banken har Kontohavaren även rätt att använda EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se).

### Information om statlig insättningsgaranti

Konto omfattas av den finska insättningsgarantin. Varje kund har rätt till ersättning för sin sammanlagda kontobehållning i banken med ett belopp som motsvarar högst 100 000 euro eller, för det fall motvärdet av 100 000 euro i kronor är mindre än 950 000 kronor, 950 000 kronor. Ansvarig insättningsgarantimyndighet är det Finska Verket för Finansiell Stabilitet. Utbetalning under garantin verkställs av Riksgälden på uppdrag av ansvarig insättningsgarantimyndighet. Riksgälden ska göra ersättningen tillgänglig för kunden inom sju arbetsdagar från den dag banken försattes i konkurs eller ansvarig insättningsgarantimyndighet fattat beslut om ersättningsskyldighet. Utöver detta belopp kan kunden få ersättning för vissa särskilt angivna händelser, till exempel försäljning av privat bostad, avgångsvederlag, försäkringsersättning med högst 5 miljoner kronor. Följande insättare, eller utländska motsvarigheter, kan inte få ersättning från garantin: banker, kreditmarknadsföretag, värdepappersbolag, försäkringsföretag, återförsäkringsföretag, understödsföreningar, finansiella institut enligt lagen om bank- och finansieringsrörelse (SFS 2004:297), värdepappersfonder eller alternativa investeringsfonder, pensionsfonder, pensionsstiftelser, landsting, kommuner eller statliga myndigheter.

### Information om behandling av personuppgifter

Som personuppgiftsansvarig behandlar Banken personuppgifter för att leverera de produkter och tjänster som parterna kommit överens om och för andra ändamål, t ex för att följa lagar och andra regler. För detaljerad information om behandlingen av personuppgifter, vänligen läs vidare i Bankens dataskyddspolicy som finns på [www.nordea.se/dataskyddspolicy](http://www.nordea.se/dataskyddspolicy) eller kontakta Banken. Dataskyddspolicyn innehåller information om den registrerades rättigheter i samband med behandling av personuppgifter, såsom rätten till information, rättelse, dataportabilitet, etc.

### Information enligt distans- och hemförsäljningslagen

Ett distansavtal är ett avtal som ingås utan att Kontohavaren och Banken träffas personligen. Exempel på distansavtal är avtal via Internet, via telefonbankstjänsten eller svar på brevtvskick/annons.

Vid distansavtal om vissa finansiella tjänster, tex detta Konto, gäller en ångerrätt. Ångerrätten innebär att Kontohavaren har rätt att frånträda avtalet inom 14 dagar från det att avtalet ingicks. Om Kontohavaren vill ångra avtalet ska kontakt ske med ett bankkontor eller med bankens kundtjänst. Ångerrätten gäller inte om båda parter på Kontohavarens begäran fullgjort sina förpliktelser under ångerfristen tex avseende transaktioner, tjänster eller motsvarande.

När Banken fått meddelande om att ångerrätten åberopats betalar Banken snarast, dock senast efter 30 dagar, tillbaka kontobehållningen och upplupen ränta. Om Kontot visar minussaldo ska Kontohavaren snarast och senast inom 30 dagar betala tillbaka beloppet till Banken.

K

Kundens  
blad

7183  
V017  
(jun 18)