

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR DE TJÄNSTER SOM ANVÄNDS MED PERSONKUNDENS BANKKODER

Gäller från och med 1.9.2019

Vid skillnader mellan olika språkversioner är de finskspråkiga villkoren avgörande.

1. Tillämpningsområde

De här villkoren tillämpas vid användning av Sparbankens tjänster som används med personkundens bankkoder. Dessutom tillämpas dessa villkor för stark autentisering av personkund i identifieringstjänsten. Dessa villkor tillämpas utöver de avtalsvillkor, beskrivningar och anvisningar som gäller enskilda tjänster. Om villkoren som gäller en enskild tjänst och dessa villkor är motstridiga tillämpas i första hand dessa villkor, om inte annat har avtalats.

Kunden förbinder sig att utöver dessa allmänna villkor följa de i tjänsten publicerade vid var tid gällande användarvillkoren samt användnings-, säkerhets- och tidtabellsanvisningar samt andra anvisningar. Kunden godkänner att användarvillkoren och anvisningarna är bindande när kunden börjar använda tjänsten eller bankkoderna.

De tjänster som används med bankkoderna och bankkoderna är avsedda för användning i huvudsak i Finland och i avtalsförhållandet tillämpas finsk lagstiftning.

2. Definitioner

Annan tjänsteleverantör är antingen ett företag eller en organisation som ingår i Sparbanksgruppen eller en annan aktör som inte hör till gruppen som tillhandahåller tjänster med förmedling av nättjänsterna eller vars tjänster kunden kan använda med sina bankkoder.

Bankkoderna (koderna) är de autentiseringsfaktorer som fastställs och godkänds av banken vid vart och ett tillfälle, till exempel användarnamn, nyckelkodskort, kodapplikation, kodkalkylator, PIN-kod eller något annat verifieringsverktyg som banken har godkänt.

Betalarens bank är den bank eller det betalningsinstitut som tar emot ett betalningsuppdrag och förmedlar det till en förmedlande bank eller till betalningsmottagarens bank, eller som på begäran av en tredje parts kund och via ett av banken godkänt tekniskt gränssnitt via datanätet sänder information från kundens betalningskonto via datanätet.

Betalningsinitieringstjänst är en tjänst där en registrerad tredje part initierar ett betalningsuppdrag med kontohavarens uttryckliga tillstånd via ett av betalarens bank angivet tekniskt gränssnitt. Betalningsuppdraget utförs från det betalkonto som finns i betalarens bank eller från ett annat av betalarens bank godkänt konto som är tillgängligt via datanätet. Leverantören av betalningsinitieringstjänsten kan vara också betalarens bank.

Identifieringstjänsten är en tjänst där kunden kan identifiera sig elektroniskt med bankkoderna i en annan tjänsteleverantörs eller tredje parts elektroniska tjänst enligt anvisningarna i tjänsten.

Finansiella sanktioner: Med finansiella sanktioner avses sanktioner, finansiella sanktioner, export- eller importförbud, handelsblockad eller någon annan begränsning som fastställts, administreras, godkänns eller verkställs av finska staten, Förenta nationerna, Europeiska unionen, Förenta staterna, Förenade kungadömet eller behöriga myndigheter eller organ i de här staterna.

Kontoinformationstjänst: Med kontoinformationstjänst avses en tjänst som tillhandahålls av annan aktör än banken, där en registrerad tredje part via ett tekniskt gränssnitt som banken godkänner, på begäran av kontohavaren, söker uppgifter om betalkonto. Betalkontot ska vara tillgängligt via datanätet på ett sätt som avtalats med kontohavaren. Om banken själv är leverantör av kontoinformationstjänster i förhållande till andra registrerade kredit- och betalningsinstitut är banken själv tredje part.

Kunden är en personkund som använder en produkt eller tjänst av Sparbanken och genom den är kund i Sparbanken.

Nätbanken är ett elektroniskt servicepaket som tillhandahålls av banken via internet och som förutsätter att bankkoder används.

Nätmöte är ett konsultationsmöte mellan kunden och banken i nättjänsten.

Stark autentisering är en elektronisk tjänst i enlighet med lagen om stark autentisering och elektroniska betrodda tjänster (*Identifieringslagen*) med vilken en person identifieras och identifikatorns autenticitet och riktighet verifieras.

Tjänster som används med bankkoderna (nättjänster) är elektroniska ärendetjänster avsedda för kunder i banker som ingår i Sparbanksgruppen. Nättjänster kan vara bl.a. nätbank, mobilbank, av banken godkända applikationer samt telefonservice. I tjänsterna kan ingå också tjänster som tillhandahålls av en annan tjänsteleverantör och av tredje part. De olika nättjänsternas innehåll och funktioner kan skilja sig från varandra.

Tredje part: Tredje part en registrerad tjänsteleverantör som agerar för kunden. En tredje part kan vara en leverantör av kontoinformationstjänster, leverantör av betalningsinitieringstjänster eller leverantör som ger ut kortbaserade betalningsinstrument.

Definitioner gällande tjänsten för mottagning av e-fakturer

Banken är den bank till vilken fakturerarens bank sänder en e-faktura och som placerar fakturan i nättjänsten så att kunden kan behandla den. I detta avtal är kundens bank den Sparbank, med vilken avtalet om nättjänster har ingåtts.

E-faktura är en för konsumenterna avsedd faktura som faktureraren sänder elektroniskt direkt till kundens nättjänst.

E-fakturaadressen innehåller en adress som identifierar kunden och bankens kod. I den identifierande adressen används det internationella kontonumret (IBAN). Bankens kod är den internationella BIC-koden.

Fakturerare är e-fakturans avsändare som sänder e-fakturan till sin bank för vidarebefordran.

Fakturerarens bank är den bank till vilken faktureraren sänder e-fakturan för vidarebefordran.

3. Användning och förvaring av bankkoderna

3.1 Användning av bankkoderna i nättjänsterna

Användningen av bankkoderna förutsätter att kunden och banken har avtalat om koderna i avtalet om nättjänster.

De bankkoder som beviljats personkunder är även identifieringsverktyg i enlighet med lagen om stark autentisering och elektroniska betrodda tjänster, om inte detta uttryckligen anges.

För att bankkoderna ska beviljas förutsätts att kundens identitet kan verifieras antingen personligen i enlighet med Identifieringslagen i ett dokument som har beviljats av en myndighetsperson eller med ett identifieringsverktyg för stark autentisering som avses i Identifieringslagen. Dessutom förutsätts att kunden har en finsk personbeteckning och att kunden bor lagligt inom EES-området.

Banken ger eller skickar kunden de personliga koderna med vilka kunden identifierar sig enligt anvisningarna i nättjänsten. Användningen av koderna motsvarar identifieringen av kunden ur en handling som bevisar identiteten. Den tjänsteanslutning som har öppnats med koderna får inte användas av någon annan.



Via en tredje part kan kunden använda sina identifieringsuppgifter i en betalningsinitierings tjänst för att initiera ett betalningsuppdrag eller använda dem i kontoinformationstjänsten till att ge sitt samtycke till att betalningskontots uppgifter hämtas.

När kunden använder koderna i tjänster som används med bankens bankkoder enligt anvisningarna i tjänsten motsvarar detta kundens underskrift. Alla betalningsuppdrag och andra uppdrag, ansökningar, avtal och meddelanden binder en kund som identifierat sig i tjänsten efter att dessa skickats till banken enligt anvisningarna i tjänsten.

3.2 Förvaring av bankkoderna

De bankkoder som överläts till en kund är personliga. Koderna får inte överläsas till någon annan person, inte ens en familjemedlem och inte heller till en separat applikation eller tjänst som banken inte har godkänt. Om kunden överläser sina koder till en tredje part svarar kunden för de åtgärder som den utomstående gör i hans eller hennes namn.

Kunden förbinder sig att förvara bankkoderna och delarna av koderna på skilda ställen så att ingen har möjlighet att få reda på dem eller använda dem. Alla delar av koderna får inte förvaras på samma ställe, såsom i plånboken eller handväskan. Kunden ska regelbundet kontrollera att koderna finns i säkert förvar.

3.3 Anmälan om att bankkoderna förkommit eller råkat i utomståendes besittning eller kännedom

Om koderna har försvunnit eller om de har råkat eller kan ha råkat i händerna på utomstående eller om utomstående har fått eller kan ha fått del av dem, är kunden skyldig att underrätta banken om detta omedelbart. Banken ska underrättas också om bara en del av koderna har råkat i utomståendes händer eller kännedom.

Anmälan kan göras under bankens öppettider personligen på bankens verksamhetsställen eller per telefon till den kundtjänst som banken har angett. Utanför bankens öppettider ska anmälan göras till spårertjänsten, tfn +358 20 333.

Anmälan om annat förkommet certifikat eller identifieringsverktyg än ett som banken beviljat ska göras enligt de användningsvillkor som gäller certifikatet eller identifieringsverktyget.

3.4 Användning av bankkoderna för autentisering (Identifieringstjänst)

Kunden kan identifiera sig med bankkoderna också i en annan tjänsteleverantörs tjänster om banken och den andra tjänsteleverantören har avtalat om det.

Banken förmedlar på uppdrag av kunden de personuppgifter som är nödvändiga för att identifiera kunden till den andra tjänsteleverantören eller den förmedlare av starka autentiseringstransaktioner som ingår i det betrodda nätverket i enlighet med Identifieringslagen.

För de rättsverkningar som föranleds av användning av bankkoderna vid identifiering i andra tjänsteleverantörers tjänster och parternas ansvar tillämpas villkoren i avtalet mellan kunden och en annan tjänsteleverantör. Banken är inte delaktig i avtalen mellan kunden och en annan tjänsteleverantör och svarar inte för att villkoren uppfylls.

3.5 Kundens ansvar för användningen av bankkoderna i nättjänster

Kunden svarar för obehörig användning av bankkoderna, om

- 1) kunden har överlätit koderna till någon som är obehörig att använda dem
- 2) koderna har förkommit, har kommit i någon annans besittning obehörigt eller använts obehörigt till följd av kundens vårdslöshet eller
- 3) kunden har försummat att utan obefogat dröjsmål efter det att saken har upptäckts och omedelbart efter att kunden borde ha upptäckt den obehöriga användningen av koderna

anmäla till banken i enlighet med dessa villkor att koderna har förkommit, kommit i någon annans besittning obehörigt eller använts obehörigt.

Kunden svarar till fullt belopp för skada som orsakats av obehörig användning av bankkoderna om kunden har överlätit koderna till någon som är obehörig att använda dem.

Kundens ansvar i de fall som avses i punkt 2 och 3 är högst femtio (50) euro, om koderna har använts som betalningsinstrument eller som en identifikator som möjliggör användning av kredit enligt kapitel 7 i konsumentskyddslagen. Kunden svarar alltid till fullt belopp för skada om kunden har handlat uppsåtligt eller grovt vårdslöst.

Kunden svarar inte för obehörig användning av bankkoderna efter att kunden till banken lämnat en anmälan i enlighet med punkt 3.3, förutom om kunden uppsåtligt lämnat en oriktig anmälan eller annars handlat bedrägligt.

3.6 Kundens ansvar för användningen av bankkoderna vid autentisering (Identifieringstjänst)

Kunden svarar för obehörig användning av bankkoderna, om

- 1) han eller hon har överlätit koderna till obehörig användare eller överlätit tjänsteanslutningen som har öppnats med koderna till en utomstående,
- 2) koderna har förkommit, har kommit i någon annans besittning obehörigt eller använts obehörigt till följd av annat än kundens lindriga vårdslöshet eller
- 3) kunden inte har gjort en anmälan i enlighet med villkoren om att koderna har förkommit, en annan person obehörigt kommit över koderna eller den obehöriga användningen av dem, utan obefogat dröjsmål efter att ha upptäckt händelsen.

Betalarens bank ansvarar inte till någon del för skada som orsakats av kontoinformationstjänsten eller en annan aktör som kunden har befullmäktigat.

Betalarens bank ansvarar inte för en tredje part åtgärder eller försummelser, såvitt annat inte föranleds av tvingande lag.

Kunden svarar dock inte för obehörig användning av bankkoderna till den del att

- 1) koderna har använts efter att en anmälan till banken gjorts om att koderna har förkommit, en annan person obehörigt har kommit över dem eller obehörig användning,
- 2) banken inte har sett till att kunden när som helst har möjlighet att anmäla att koderna har förkommit eller en annan person obehörigt har kommit över dem
- 3) banken har försummat sin skyldighet att granska användningsbegränsningar relaterade till koden eller information om förhindrande av användningen av verktyget eller spårande av verktyget.

4. Utrustning, program och datakommunikationsförbindelser

Kunden ansvarar för att han eller hon har den utrustning, de program och datakommunikationsförbindelser som användningen av nättjänsterna kräver och som är nödvändiga och tillräckliga för datasäkerheten. Kunden ansvarar för program- och datasäkerhetsuppdateringarna och kostnaderna för dem.

Banken garanterar dock inte att de tjänster som används med bankkoderna kan användas med den utrustning, de program, system eller anslutningar som kunden skaffat.

Banken och en annan tjänsteleverantör svarar inte för skador som orsakas kunden i fall uppgifter förkommer eller ändras i det allmänna datasystemet eller det datasystem som kunden använder med stöd av ägande eller avtal.

5. Tjänsternas priser

Banken och en annan tjänsteleverantör har rätt att av kunden ta ut avgifter enligt prislistan eller avgifter som på något annat sätt



har avtalats med kunden. Banken eller annan tjänsteleverantör har rätt att debitera kundens konto med avgifterna och provisioerna.

Den prislista som gäller vid respektive tidpunkt finns tillgänglig på bankens verksamhetsställen och webbplats.

6. Om tjänsteutbudet

I nättjänsterna tillhandahålls bankens och annan tjänsteleverantörs eller tredje parts produkter och tjänster. De olika nättjänsternas tjänsteurval kan variera. Banken har rätt att göra ändringar i det urval tjänster som används i nättjänsterna, tjänsternas innehåll, anvisningar, tillgängligheten till tjänsterna samt kraven på den utrustning och de program som behövs för användningen av tjänsterna

- utan att informera kunden om det i förväg
- genom att ta ändringen i bruk och
- genom att vid behov informera om ändringen på bankens webbplats.

6.1 Ansökningar och avtal

I nätbanken eller annan nättjänst som banken tillhandahåller kan kunden ingå avtal med och lämna in ansökningar till banken eller annan tjänsteleverantör, såsom konto- och kreditavtal samt kredit- och kortansökningar.

Ett kontoavtal, kreditavtal eller annat avtal uppstår när banken eller annan tjänsteleverantör har godkänt ansökan om inte annat har meddelats. Kunden underrättas om att en ansökan har godkänts på ett separat avtalat sätt.

6.2 Konton och kontouppgifter

Banken fastställer de konton och tillhörande funktioner och tjänster som kan anslutas till nättjänsterna. Kunden och banken avtalar om de konton som ska anslutas till nättjänsterna när avtalet ingås. Konton kan senare läggas till eller tas bort från nättjänsterna. Kunden ska vara kontohavare för det konto som ansluts eller ha en sådan dispositionsrätt som innebär att han eller hon kan använda kontot ensam med stöd av antingen kontohavarens fullmakt, lag, domstolsbeslut eller myndighetsbeslut.

Banken kan ge kunden kontouppgifter gällande konton som anslutits till nättjänsterna i nättjänsterna.

På lämnande av uppgifter om betalkonton som hämtats via kontoinformationstjänsten tillämpas kontovillkoren.

6.3 Lån och krediter

Banken fastställer de kreditprodukter och därtill hörande funktioner och tjänster som kan hanteras i nättjänsterna. Banken kan ge kunden information om kundens lån och krediter i nättjänsterna.

Kunden kan i nättjänsterna ha möjlighet att ingå separat fastställda kreditansökningar och kreditavtal med banken eller annan tjänsteleverantör. Kunden undertecknar ansökningarna och avtalen med bankkoderna.

6.4 Betalningsuppdrag

Banken har rätt att fastställa de betalningstyper som kan utföras i nättjänsterna och gränserna för betalningsuppdragen. Kunden och banken kan separat avtala om användningsbegränsningar i anslutning till givandet av betalningsuppdrag.

Kunden ger sitt samtycke till att ett betalningsuppdrag genomförs genom att godkänna uppdraget med sina koder. Kunden kan av säkerhetsskäl begära tilläggsbekräftelse på ett betalningsuppdrag som kunden gett via nättjänsten. Tilläggsbekräftelsen är en del av betalningsuppdraget och betalningsuppdraget anses ha getts banken först när banken av kunden har mottagit tilläggsbekräftelsen i enlighet med instruktionerna.

Banken har rätt att hantera kundens och betalningsmottagarens personuppgifter till den del de behövs för att genomföra betalningsuppdrag.

Betalningarna förmedlas i enlighet med Allmänna villkor för förmedling av eurobetalningar inom eurobetalningsområdet eller Allmänna villkor för avgående och ankommande valutabetalningar.

6.5 Tjänsten för mottagning av e-fakturer

Mottagning av e-fakturer i nättjänsten är en tjänst där faktureringen skickar en till betalaren adresserad faktura till nättjänsten, där betalaren behandlar fakturan. På tjänsten tillämpas bankernas beskrivning av förmedlingstjänsten Finvoice och Finans Finlands anvisningar för tillämpningen av Finvoice – dessa finns på Finans Finlands webbplats på adressen www.finanssiala.fi.

När avtalet ingås bildas för kunden i banken en e-fakturaadress som kunden ser i nättjänsten.

Om mottagandet av e-fakturer i nättjänsten kan kunden avtala antingen i nättjänsten varvid banken underrättar faktureringen om att kunden tagit i bruk tjänsten för mottagning av e-fakturer eller direkt med faktureringen. För faktureringen meddelar kunden sin e-fakturaadress till faktureringen. Om faktureringen använder meddelandetjänsten för e-fakturaadresser förmedlar banken på begäran av kunden e-fakturaadressen och ändringar i den till faktureringen för fakturering. Kunden kan avbryta mottagningen av e-fakturer genom att underrätta banken eller faktureringen om detta. Faktureringen kan reservera en handläggningstid för uppdateringen av ändringar i e-fakturaadressen i sina system.

Kunden godkänner att e-fakturan har tillställts honom eller henne när kundens bank har placerat den i kundens nättjänst. Faktureringen eller banken är inte skyldig att skicka en faktura som skall förmedlas som e-faktura i någon annan form till kunden. Mottagna e-fakturer kan behandlas, förutom i den egna nättjänsten av den kund som äger e-fakturaadressen, även av dem som har dispositionsrätt till det konto som anslutits till e-fakturaavtalet och som har rätt att ansluta det aktuella kontot till sin egen nättjänst på basis av kontoinnehavarens fullmakt.

Banken ansvarar för att e-fakturan finns tillgänglig för kunden i nättjänsten senast på den andra bankdagen efter att e-fakturan anlände till banken. Banken håller e-fakturan tillgänglig för kunden i nättjänsten under den tid banken har meddelat, dock minst två månader efter att den skickades till kundens bank. Kunden ansvarar för behandlingen av e-fakturan. Efter att förvaringstiden gått ut är banken inte skyldig att förvara en e-faktura som skickats till banken eller att skicka e-fakturan till kunden i något annat format.

Faktureringen ansvarar för innehållet i e-fakturan; att den är korrekt och befogad. Likaså ansvarar faktureringen för innehållet i de länkar och bilagor som ingår i e-fakturan. Banken ansvarar inte för att kunden kan ta emot och behandla bilagor till e-fakturan.

Kunden ska kontrollera e-fakturan innan den betalas. Betalningen av en e-faktura förutsätter att betalaren ger banken ett särskilt betalningsuppdrag om e-fakturan antingen genom att uttryckligen godkänna e-fakturan för betalning eller genom att på förhand avtala med banken i e-fakturaavtalet att banken automatiskt debiterar kundens konto i nättjänsten med den specificerade e-fakturan på förfallodagen. Kunden kan dessutom avtala med banken att betalningen debiteras kontot automatiskt endast upp till ett särskilt eurobelopp som kunden angett och att e-fakturer som överskrider det angivna eurobeloppet separat måste godkännas för betalning. Banken svarar inte för skador som orsakas av att kunden inte godkänner en e-faktura, godkänner den för betalning för sent, med ändrade betalningsuppgifter eller utan att granska den.

Kunden har rätt att ändra ett betalningsuppdrags förfallodag eller summa eller att annullera betalningsuppdraget. Övriga uppgifter i betalningsuppdraget kan inte ändras. Banken kan annullera ett betalningsuppdrag också utgående från en begäran om



annullering som faktureraren sânt. Banken underrättar inte kunden om annulleringen av ett betalningsuppdrag. Kunden godkänner att banken har rätt att överlåta identifieringsuppgifter om kunden som är nödvändiga för förmedlingen av e-fakturan till faktureraren och fakturerarens bank.

6.6 Placerartjänster

Kunden kan i nättjänsterna använda möjliga placerartjänster efter att ha avtalat om det med banken separat.

Kunden kan ge köp- och säljuppdrag för värdepapper samt tecknings- och inlösenuppdrag för fondandelar. Kunden kan dessutom få information om sina värdepappers- och värdeandelsinnehav samt om sina fondandelsinnehav.

Vid uppdrag som gjorts via nättjänsterna är banken inte skyldig att bedöma tjänstens eller värdepapperets ändamålsenlighet för kunden när uppdraget utförs eller förmedlas på initiativ av kunden och tjänsten hänför sig till sådana okomplicerade finansiella instrument som avses i lagen.

När kunden i nättjänsten har bekräftat att han eller hon har tagit del av den information som gäller värdepapperet, annat finansiellt instrument eller utförandet av annan tjänst eller information om banken, såsom villkor, faktablad för investerare och fondstadgar anses uppgifterna ha getts kunden.

Värdepapperstjänster och andra placeringstjänster tillhandahålls inte för personer som bor i Förenta staterna eller företag och organisationer som driver affärsverksamhet från Förenta staterna.

6.7 Informationstjänster

I nättjänsterna kan banken tillhandahålla egna eller förmedla en annan tjänsteleverantörs informationstjänster såsom information om bankens tjänster och information om placeringsmarknaden. Informationstjänsterna är avsedda endast för privat bruk och det är förbjudet att sprida, publicera eller kopiera materialet i informationstjänsterna.

De uppgifter som ingår i informationstjänsterna levereras som sådana och utan förbindelser. Uppgifterna är av allmän natur och kan inte betraktas t.ex. som en köp- eller säljuppmaning, ett råd, en rekommendation eller en offert som binder den som lämnat uppgifterna, om inte detta uttryckligen anges.

Banken ansvarar inte för att uppgifterna är korrekta eller tillförlitliga. Banken ansvarar inte för skador som eventuellt orsakas kunden om tillgången till de uppgifter som informationstjänsterna innehåller fördröjs eller förhindras, eller att uppgifterna är felaktiga, eller för följder eller konsekvenser för kunden av att han eller hon använder informationstjänsterna.

6.8 Anmälningstjänster

Kunden kan använda de anmälningstjänster i nättjänsten som avtalas separat. Efter att anmälningstjänsten har tagits i bruk kan banken skicka information om tjänster som ingår i nättjänsten och som även kan omfattas av banksekretess antingen som sms till kundens mobiltelefonnummer eller e-postmeddelanden till kundens e-postadress. Banken svarar inte för att meddelandet när kunden eller dess informationssäkerhet. Användning av vanlig e-post garanterar inte att informationen som skickas förblir oförändrad och konfidentiell. Kunden använder e-posten på egen risk.

Om det mobiltelefonnummer eller den e-postadress som kunden har angett i anmälningstjänsten ändras ska kunden se till att spara det nya numret eller den nya adressen i anmälningstjänsten eller avsluta anmälningstjänsten.

6.9 Tjänster för hantering av den personliga ekonomin (Ekonomivakten)

Kunden kan hantera, planera och följa med sin egen ekonomi i tjänsten. Kunden kan också jämföra sin ekonomi med en budget

som kunden själv har gjort eller som tjänsten utifrån de historiska uppgifterna om kundens ekonomi har beräknat.

Referensgruppsuppgifter

Banken kan av kundernas uppgifter bilda referensgruppsuppgifter som är tillgängliga för alla kunder som använder tjänsten och med vilken varje kund kan jämföra sina egna uppgifter. Referensgruppsuppgifterna är alltid sammansatta uppgifter av vilka man inte kan identifiera uppgifter om enskilda kunder.

Användningen av uppgifterna

Banken kan använda kundens uppgifter som uppstår i anslutning till användningen av tjänsten när banken direktmarknadsför egna eller bankens samarbetspartners tjänster och produkter till kunderna. Banken använder inte de uppgifter som uppstår i tjänsten till att bedöma kundens konsumtionsbeteende eller dess art.

7. Ångerrätt

Till de avtal som kunden ingår i nättjänsten kan ångerrätt höras. Om ångerrätten informeras i de produkt- eller tjänstespecifika uppgifterna eller villkoren. Om inte annat föranleds av lag eller avtal följs följande villkor för ångerrätten.

Kunden skall frånträda ett avtal som han eller hon ingått i nättjänsten genom att inom fjorton (14) dagar från det att avtalet ingåtts underrätta banken om det. Kunden kan meddela om frånträdet med meddelandefunktionen i nättjänsten, skriftligt eller på bankens kontor. Kunden ska i sitt meddelande specificera det avtal som han eller hon vill frånträda.

Frånträdet förfaller om sådana prestationer som har gjorts utgående från det frånträdda avtalet inte återbärs inom trettio (30) dagar från det att anmälan om frånträdet sändes. När kunden frånträder avtalet har banken rätt att debitera en ersättning enligt prislistan för den del som motsvarar bankens prestation om inte kunden och banken har kommit överens om annat. Ångerrätten gäller inte betalningsuppdrag, värdepappersuppdrag, fonduppdrag eller andra produkter eller tjänster vars pris eller värde beror på sådana ändringar på finansmarknaden som banken eller en annan tjänsteleverantör inte kan påverka.

Ångerrätt finns heller inte när kommunikationen med användning av nättjänsten hör till ett redan befintligt avtal mellan kunden och banken eller när det avtal som skall frånträdas fullgörs på kundens uttryckliga begäran innan ångerfristen går ut. Ångerrätt finns heller inte om ändringar görs i avtalet.

8. Bankens rätt att spärra bankkoderna

Banken har rätt att spärra bankkoderna eller begränsa användningen av dem, om

- säkerheten i användningen av koderna har äventyrats eller
- det finns skäl att misstänka att bankkoderna eller nättjänsterna används obehörigt eller bedrägligt eller
- bankkoderna ger rätt att utnyttja kredit och risken för den kund som ansvarar för betalningen av krediten inte kan fullfölja sitt betalningsansvar har ökat väsentligt eller
- kunden blir föremål för finansiella sanktioner

Sådana fall är till exempel

- kunden har överlåtit bankkoderna till någon annan
- det finns misstankar om att bankkoderna har missbrukats
- innehavaren av bankkoderna har betalningsdröjsmål, registrerade betalningsanmärkningar eller så har banken av annan orsak anledning att misstänka att innehavarens betalningsförmåga eller betalningsvilja har nedsatts
- bankkoderna har kommit i fel händer eller det finns misstankar om att de gjort det
- kunden ansöker om skuldsanering eller konkurs
- kunden avlider eller tillförordnas en intressebevakare
- kunden eller kundens maskinvara, programvara i kundens datorer, kundens system eller datakommunikationsförbindelser förorsakar störningar eller äventyrar säkerheten vid användningen av koderna.



Banken underrättar kunden om att bankkoderna spärras genom att ringa det telefonnummer som kunden uppgett för banken. Alternativt kan banken meddela kunden om spärrningen skriftligt.

Kunden kan begära att möjligheten att använda bankkoderna återställs genom att kontakta banken. När det inte längre finns en grund för att spärra bankkoderna kan möjligheten att använda bankkoderna återställas eller så kan koderna ersättas med nya koder.

Bankkoderna kan även spärras på basis av Identifieringslagen. Enligt Identifieringslagen har banken rätt att upphäva eller förhindra användning av bankkoderna om

- banken har skäl att misstänka att någon annan än den person som beviljats bankkoderna använder dem;
- bankkoderna innehåller uppenbara fel;
- banken har skäl att misstänka att användningen av bankkoderna har äventyrats;
- innehavaren av bankkoderna väsentligt har brutit mot avtalsvillkoren eller
- innehavaren av bankkoderna har avlidit.

9. Bankens rätt att avbryta eller begränsa användningen av nättjänsterna

Banken har rätt att avbryta användningen av nättjänsterna eller begränsa användningen av dem för service och reparationer eller för planerade avbrott som kunden informerats om i förväg. Banken kan informera kunden om avbrott för service och reparationer i förväg i nätbanken eller på sin webbplats. Banken garanterar inte att nättjänsterna är tillgängliga utan avbrott. Bankens svarar heller inte för skador som avbrotten eventuellt orsakar.

Banken har rätt att avbryta tillhandahållandet av nättjänsterna omedelbart eller att begränsa användningen av en enskild nättjänst bl.a. i följande fall:

- kunden eller kundens maskinvara, programvara, system eller datakommunikationsförbindelser i kundens datorer förorsakar störningar eller äventyrar säkerheten i tjänsten
- banken skyddar kunderna och användarna mot säkerhets- och dataskyddshot.

Banken har på de grunder som nämnts ovan rätt att omedelbart förhindra användningen av nättjänsterna eller kräva identifiering eller bekräftelse av transaktioner med bestämda identifieringsverktyg.

Banken är inte skyldig att informera kunden om användningen av nättjänsterna förhindras eller om ett enskilt uppdrag inte genomförs på grund av den orsak som nämnts ovan.

Enligt lagen kan banken förhindra användningen av betalningsinitieringstjänsten eller kontoinformationstjänsten.

10. Uppgifter som ska lämnas till banken och kundens ansvar för de uppgifter som lämnas

Kunden ska meddela banken bl.a. sitt namn, sin personbeteckning, postadress, telefonnummer, sina hemortsuppgifter och sitt beskattningsland. Kunden ska meddela ändringar i de ovan nämnda uppgifterna. Banken har också rätt att skaffa uppgifterna av Befolkningsregistercentralen.

Om kunden har avtalat om att information sänds som sms eller e-post ska kunden meddela sina nya kontaktuppgifter om kunden vill att meddelandena ska gå till ett nytt telefonnummer eller en ny e-postadress.

Om de ovan nämnda uppgifterna har getts till banken redan i något annat sammanhang kan banken använda de uppgifter som införts i bankens kundregister.

11. Kunduppgifter och uppgifter om nättjänstbesök

Banken behandlar och lagrar elektroniskt uppgifterna om de ansökningar, avtal och uppdrag som kunden gjort i nättjänsterna, de meddelanden som kunden har sänt samt övriga ärenden.

Uppdrag som sänts till banken via tredje part eller annan tjänsteleverantör genomförs med det innehåll de hade när banken mottog dem. Banken eller den andra tjänsteleverantören är inte skyldig att kontrollera eller komplettera de uppgifter som kunden har lämnat.

I telefonföretjänsten och nätkonsultationen kan banken spela in de telefon- och videosamtal med kunder som ansluter sig till verksamheten och använda inspelningarna för verifiering av uppdrag, utveckling av tjänsterna, riskhantering samt som bevis för att avgöra eventuella tvister. Banken är skyldig att överläta inspelningarna till behöriga myndigheter på deras begäran.

12. Användning av personuppgifter

Banken behandlar personuppgifter i enlighet med gällande lagar och myndighetsföreskrifter.

Uppgifter inhämtas från kunden själv, från kundens företrädare, från offentliga register som förs av myndigheter samt från kreditupplysnings- och kundstörningsregister. Banken har rätt att använda kundens personkreditupplysningar när avtal ingås och förnyas. Banken får hämta kreditupplysningarna från Suomen Asiakastieto Oy:s kreditupplysningsregister.

Kunden har bland annat rätt att få veta vilka egna uppgifter som registrerats (rätt till insyn) och rätt att förbjuda direktmarknadsföring. Behandlingen av personuppgifter beskrivs närmare i informationen om användningen av personuppgifter och om dataskydd samt i dataskyddsbeskrivningarna, vilka finns på Sparbanksgruppens webbplats på adressen www.sparbanken.fi och på bankernas verksamhetsställen.

13. Kommunikation mellan banken och kunden

13.1 Bankens meddelanden

Banken skickar meddelanden om ändringar i detta avtal, dess villkor och serviceavgifter till kunden till nättjänsten eller skriftligt om det finns en uttrycklig överenskommelse om det med kunden.

Banken och övriga tjänsteleverantörer har rätt att skicka nättjänstkunderna information som gäller betaltjänster (såsom meddelanden om avsaknad av täckning) samt meddelanden som baserar sig på det här avtalet eller andra avtal med kunden (såsom ändringar av avtalsvillkor, meddelanden, offerter, svar, bekräftelser samt övriga meddelanden) till nättjänsterna. Kunden anses ha mottagit meddelandet senast den sjunde (7) dagen efter att meddelandet skickades.

Kunden är skyldig att aktivt följa de meddelanden som banken sänder i nättjänsten. Om meddelanden som skickats till nättjänsten kan en separat notis skickas till kunden per e-post eller sms.

13.2. Bankens meddelanden om hot som hänför sig till bedräglig verksamhet eller ett säkerhetsshot

Banken kan meddela kunden och användaren om misstänkta eller konstaterade hot som hänför sig till bedräglig verksamhet eller ett säkerhetsshot. Meddelandet ges på bankens webbplats eller med den skyddade elektroniska tjänst som banken tillhandahåller. Ett exempel på ett sådant hot är bedrägliga e-postmeddelanden eller andra meddelanden som sänts till bankens kunder och där man genom att utge sig för att vara banken försöker få kunderna att överläta sina bankkoder till avsändaren av meddelandet.

13.3 Kundens kontakter

Kunden kan kontakta banken elektroniskt via nättjänstens meddelandefunktion eller annan skyddad elektronisk tjänst som



banken tillhandahåller, skriftligt eller genom att besöka bankens kontor.

Banken anses ha fått ett elektroniskt meddelande senast följande bankdag efter att meddelandet har nått bankens datasystem. Om meddelandet har skickats skriftligt till banken anses banken ha fått meddelandet senast den sjunde (7) dagen efter avsändandet. Ett meddelande till banken eller en annan tjänsteleverantör via vanlig e-post anses ha kommit till bankens kännedom endast om banken eller tjänsteleverantören separat meddelar att det har tagits emot.

13.4 Betjäningsspråk

Kunden kan enligt vad som banken tillhandahåller och beroende på tjänst använda finska eller svenska då kunden sköter sina ärenden. Om kunden vill använda något annat språk än finska eller svenska, ansvarar kunden för anskaffningen av och kostnaderna för de tolkningstjänster kunden behöver.

14. Kundens anmärkningar

Anmärkningar eller krav som gäller tjänsten, ansökan, avtal eller uppdrag till banken eller annan tjänsteleverantör ska göras skriftligt eller med nättjänstens meddelandefunktion omedelbart och senast inom sextio (60) kalenderdagar från det att kunden upptäckte eller borde ha upptäckt orsaken till anmärkningen eller kravet såvitt inte annat avtalats i avtalet om tjänsten eller föranleds av lag.

Om kunden med hjälp av bankkoderna använder en annan tjänsteleverantörs tjänster ska anmärkningar som gäller dessa riktas till tjänsteleverantören. I fråga om betalningsinitieringstjänsten har förfarandet gällande anmärkningar avtalats i de allmänna villkoren för betalningsförmedling.

15. Immaterialrättigheter

Äganderätten, upphovsrätten, varumärkesrättigheterna samt övriga immaterialrättigheter gällande nätbankens material innehas av banken om inte annat har meddelats. Lånande, kopiering, lagrande, bearbetning, redigering, omvandling, överförande, överlåtelse, annat utnyttjande eller användning ens partiellt utan skriftligt tillstånd av banken är förbjudet.

16. Skadestånd och bankens ansvarsbegränsningar

Banken är skyldig att ersätta kunden endast för den direkta skada som har orsakats av bankens eget fel eller egen försummelse. Banken ansvarar inte för indirekt skada som orsakats kunden om skadan inte har orsakats uppsåtligt eller av grov vårdslöshet.

Banken svarar ändå för indirekta skador den av vårdslöshet orsakat kunden när det är fråga om förfarande som strider mot de förpliktelser som föreskrivs i betaltjänstlagen eller som avtalats med stöd av den i detta avtal. Banken svarar ändå inte för indirekta skador som orsakats av ett fel eller en försummelse i genomförandet av ett betalningsuppdrag. Banken kan inte åberopa ansvarsbegränsning om banken har orsakat skadan med avsikt eller av grov vårdslöshet.

Kunden ska vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada. Om kunden försummar detta svarar kunden själv för skadan till denna del. Skadestånd som banken blivit skyldig att betala på grund av ett förfarande som strider mot lag eller avtal kan jämkas, om skadeståndet är oskäligt med hänsyn till orsaken till överträdelsen, kundens eventuella medverkan till skadan, bankens möjligheter att förutse och hindra uppkomsten av skadan samt omständigheterna i övrigt.

Banken svarar inte för andra tjänsteleverantörers produkter, tjänster eller skyldigheter. För betalningsinitierings- och kontoinformationstjänsterna har skadeståndsansvaret avtalats i de tjänstespecifika villkoren.

En avtalspart har inte rätt till ersättningar på grund av att detta

avtal går ut eller att en tjänst som omfattas av avtalet läggs ner, om inte annat har överenskommit eller föranleds av lag.

17. Force majeure

En avtalspart ansvarar inte för skada, om parten kan styrka att skyldigheten inte kunde uppfyllas på grund av sådana osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som parten inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga att avvärja ens med iakttagande av största möjliga omsorgsfullhet. Banken ansvarar inte heller för skada om fullgörandet av skyldigheterna i detta avtal skulle strida emot sådana bankens förpliktelser om vilka föreskrivs i andra lagparagrafer.

En avtalspart är skyldig att så snart som möjligt meddela den andra avtalsparten om avtalsparten utsätts för force majeure. Banken kan meddela om ett oöverstigligt hinder i riksomfattande dagstidningar och därmed jämförbara elektroniska medier.

18. Ändring av avtalet, avtalsvillkoren och serviceavgifterna

Banken har rätt att ändra detta avtal, dess villkor och bankens serviceavgifter.

Banken underrättar kunden om ändringarna i enlighet med punkt 13.1 i dessa villkor. En ändring träder i kraft vid den tidpunkt som banken meddelar dock tidigast två månader efter meddelandet.

Avtalet fortsätter att gälla med ändrat innehåll om kunden inte före den dag då ändringarna föreslagits träda i kraft skriftligt underrättar banken om att kunden motsätter sig ändringen. Kunden har rätt att fram till den dag då ändringarna uppgetts träda i kraft säga upp avtalet med omedelbar verkan eller från och med ett senare datum före den föreslagna ikraftträdandedagen.

19. Avtalets giltighet och upphörande

Detta avtal gäller tillsvidare.

Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan genom att meddela banken om det. Kunden ansvarar för det uppdrag som gjorts i tjänsten också efter att avtalet har upphört. Banken har rätt att utföra uppdragen till slut om de inte separat annulleras i enlighet med villkoren för uppdragen.

Banken har rätt att säga upp avtalet att upphöra två (2) månader efter uppsägningen.

Banken har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om kunden väsentligt har brutit mot sina förpliktelser enligt avtalet. Banken sänder ett meddelande om uppsägningen eller hävningen till kunden skriftligt eller på ett separat avtalat elektroniskt sätt.

20. Kundrådgivning och rättelsemedel utanför domstol

I frågor som gäller det här avtalet och de här villkoren ska kunden i första hand ta kontakt med banken. Om det är fråga om ett kundklagomål svarar banken kunden i regel inom femton (15) och senast inom trettiofem (35) bankdagar från mottagandet av klagomålet antingen skriftligt eller enligt avtal på annat sätt i varaktig form.

Kunden kan hänskjuta en meningsskiljaktighet som gäller dessa villkor till behandling av Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE, www.fine.fi) eller till Banknämnden som verkar i anslutning till den eller till Konsumenttvistenämnden (www.kuluttajariita.fi).



21. Övervakande myndighet

Finansinspektionen övervakar bankens verksamhet. Finansinspektionen: Snellmansgatan 6, PB 103, 00101 Helsingfors, www.finanssivalvonta.fi.

Kommunikationsverket övervakar att lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster följs. Kommunikationsverket: Östersjögatan 3 A, PB 313, Helsingfors, 00181 Helsingfors, www.viestintavirasto.fi.

Dataombudsmannen övervakar att bestämmelserna om personuppgifter följs. Dataombudsmannen: Bangårdsvägen 9, PB 800, 00521 Helsingfors, www.tietosuoja.fi.

22. Forum och tillämplig lag

I tvister som gäller detta avtal kan kunden väcka avtal mot banken vid tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts eller i tingsrätten på den ort i Finland inom vars domkrets kunden har sin hemort eller stadigvarande hemvist. Om kunden inte är bosatt i Finland, behandlas tvisterna i tingsrätten på den ort inom vars domkrets banken har sin hemort eller där dess förvaltning i huvudsak sköts.

På detta avtal tillämpas finsk lag.

