

# VILLKOR Telefontjänst privat

Utgivningsdatum  
**2018-04-01**

Sida  
1(3)

## 1. ALLMÄN INFORMATION

Dessa villkor reglerar ditt förhållande till den bank som anges i avtalet som dessa villkor gäller för.

Du har alltid rätt att på begäran få dessa villkor på papper eller i någon annan varaktig form, till exempel som en datafil. Kontakta i så fall banken.

Banken har tillstånd att driva bankrörelse och står under tillsyn av Finansinspektionen.

## 2. DEFINITIONER

**Autentisering:** Ett sätt för banken att kontrollera din identitet eller ett betalningsinstruments giltighet som inkluderar dina personliga behörighetsfunktioner.

**Personlig behörighetsfunktion:** Med personlig behörighetsfunktion menas personligt anpassade funktioner som tillhandahålls eller accepteras av Banken för autentiseringsändamål, såsom personlig kod, säkerhetsdosa, mobilt BankID eller läsare av biometrisk information, till exempel fingeravtrycksläsare och ansikts- eller irisscanning med mera.

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

**Unik identifikationskod:** En kombination av bokstäver, siffror eller symboler som tillhandahålls av banken eller annan betaltjänstleverantör och som du ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto.

## 3. ALLMÄNT OM TELEFONTJÄNSTEN

Genom vår telefontjänst kommer du åt de flesta av bankens tjänster via telefon. Det finns två huvudsakliga tjänster: självbetjäning och personlig service. I självbetjäningen kan du själv genomföra transaktioner och andra åtgärder. I personlig service kan du ge banken i uppdrag att genomföra transaktioner och andra åtgärder. Du godkänner att banken för din räkning undertecknar handlingar och vidtar åtgärder som banken bedömer är lämpliga för att utföra uppdraget.

Det utbud av tjänster som kan användas genom vår telefontjänst kan förändras över tid. Banken har rätt att utöka, ändra eller begränsa tjänsterna och de tekniska förutsättningarna för att använda tjänsterna. Banken har dessutom rätt att begränsa eller helt stoppa åtkomsten till telefontjänsten på grund av underhållsåtgärder, vid drifts störningar eller när banken bedömer att det bör ske av säkerhetsskäl.

För att kunna logga in och använda telefontjänsten behöver du även en av banken godkänd personlig behörighetsfunktion. Det som står om personlig behörighetsfunktion i dessa villkor och i bankens villkor för personlig behörighetsfunktion gäller för all användning av telefontjänsten, även om den personliga behörighetsfunktion som används har utfärdats av annan än banken.

När du initierar eller godkänner en transaktion via telefontjänsten är din personliga behörighetsfunktion ett så kallat betalningsinstrument enligt lagen om betaltjänster och då gäller, förutom dessa villkor, även bankens villkor för kontot som du använder för att göra transaktionen. Dessutom gäller alltid villkoren för de tjänster och konton som du kan använda genom telefontjänsten privat och bankens villkor för den personliga behörighetsfunktion du använder. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens, så gäller i första hand det som står i villkoren för de specifika tjänsterna/kontona, därefter det som står i bankens villkor för den personliga behörighetsfunktionen och villkoren för kontot som du använder för att göra transaktionen och tills sist det som står i dessa villkor för telefontjänsten privat.

Mer information och instruktioner om vår telefontjänst samt vilka tjänster du kan använda får du på bankens eller Swedbankkoncernens webbplats eller genom att ringa oss. Du ska följa de instruktioner som finns på webbplatsen och i telefontjänsten privat.

## 4. BESTÄMMELSER ANGÅENDE PERSONLIG BEHÖRIGHETSFUNCTION OCH TRANSAKTIONER

### 4.1 Generella bestämmelser

Banken har rätt att förutsätta att det är behörig person som använder telefontjänsten när användarens identitet bekräftar av den personliga behörighetsfunktionen. Om din åtkomst till de personliga behörighetsfunktionerna spärras eller avtalet om den personliga behörighetsfunktionen löper ut, kan du inte längre använda telefontjänsten. Oavsett om det är banken eller annan som utfärdar den personliga behörighetsfunktionen gäller det som anges i denna punkt 4 gentemot banken.

### 4.2 Ditt ansvar för att skydda personlig behörighetsfunktion och koder

Du ska göra allt du kan för att skydda din Personliga behörighetsfunktion och dina koder från användning av andra än dig själv. Du måste också skydda mobil enhet/annan utrustning med personlig behörighetsfunktion så att ingen annan kan använda din personliga behörighetsfunktion. Personlig behörighetsfunktion och/eller koder får bara användas av dig personligen, och får inte ges till eller användas av någon annan - detta gäller oavsett om överlämnandet medför en större risk för att din personliga behörighetsfunktion och/eller dina koder används obehörigt eller inte.

Personlig behörighetsfunktion, mobil enhet och eventuella anteckningar om koder ska förvaras och hanteras på ett säkert sätt så att ingen kan stjäla eller använda din personliga behörighetsfunktion och/eller läsa eventuella anteckningar om koder. Personlig behörighetsfunktion, mobil enhet eller anteckningar om koder får till exempel inte lämnas kvar i träningsanläggning, på hotellrum, i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt. På ställen där stöldrisk är stor ska du ha ständig uppsikt över personlig behörighetsfunktion, mobil enhet och eventuella anteckningar om koder. Detta gäller även på arbetsplats eller i bostad som lämnas obebod och olåst eller med öppet fönster. Om det varit inbrott på arbetsplats eller i bostad ska du genast kontrollera att personlig behörighetsfunktion, mobil enhet eller anteckningar om kod inte har stulits.

Du åtar dig att:

- välja koder som är svåra för andra att avslöja. Vald kod får därför inte ha något samband med ditt personnummer, kortnummer, telefonnummer eller liknande,
- om du behöver anteckna eller förvara en kod, göra det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för personlig behörighetsfunktion,
- inte avslöja kod för någon,
- inte anteckna kod på, i, eller i närheten av telefon/mobil enhet/annan utrustning som används för kommunikation med banken,
- omedelbart ändra kod om du misstänker att någon fått reda på den, och
- använda tillgängliga säkerhetsanordningar, till exempel telefonens låskod.

### 4.3 Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner

För att försvåra obehöriga transaktioner är du skyldig att:

- skydda telefon, personlig behörighetsfunktion och kod på det sätt som anges i punkt 4.2,
- vid vetskap om att telefon, personlig behörighetsfunktion eller kod kommit bort, stulits eller använts obehörigt, spärra detta hos banken (eller annan som utfärdat personlig behörighetsfunktionen), och
- i övrigt följa villkoren för användning av telefon, personlig behörighetsfunktion och kod.

En obehörig transaktion är en överföring eller ett uttag från bankkontot som gjorts utan ditt godkännande.

Följande gäller när en obehörig transaktion gjorts med din personliga behörighetsfunktion och din kod:

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att din personliga behörighetsfunktion har kommit bort eller använts obehörigen ansvarar du för beloppet med de begränsningar som följer av lag, för närvarande högst 400 kr per reklamation. Detta gäller dock inte om du har följt dessa villkor, men inte har kunnat upptäcka förlusten eller den obehöriga användningen av din personliga behörighetsfunktion innan den obehöriga transaktionen genomfördes.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras på grund av att en skyldighet enligt punkterna a-c ovan inte följts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för hela beloppet med de begränsningar som följer av lag, för närvarande högst 12000 kr per reklamation.

Har du handlat särskilt klandervärt ska du stå för hela förlusten.

Om du har anmält att personlig behörighetsfunktion ska spärras behöver du inte stå för förlusten om den obehöriga transaktionen har initierats efter att spärranmälan gjorts. Detta gäller dock inte om du genom ett svikligt förfarande har medverkat till den obehöriga transaktionen.

Om du inte kontaktar banken (gör en reklamationsåsak snart det kan ske från det att du har fått kännedom om den obehöriga transaktionen, ansvarar du alltid för hela beloppet. Du ansvarar också för hela beloppet om banken har lämnat information om transaktionen, eller gjort informationen tillgänglig för dig enligt punkt 14. "Meddelanden", och du inte har gjort en reklamation inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot.

När du är betalningsansvarig för obehöriga transaktioner, är du även skyldig att betala belopp som belastar kontot på grund av att kontot har övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

Denna punkt 4.3 gäller oavsett hur transaktionen har godkänts enligt punkt 6. "Genomförande och återkallelse av betalningsorder, uppdrag och instruktioner".

### 4.4 Reklamation av transaktioner

Du ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda transaktioner som har lämnats eller gjorts tillgänglig för dig i enlighet med villkoren för ditt/dina konto(n).

Du ska så snart det kan ske, från det att kontohavaren får kännedom om felaktigt utförda transaktioner, underrätta banken och begära rättelse (reklamation). På begäran av banken ska polisanmälan bifogas. Har banken lämnat information om transaktionen till kontohavaren och du inte underrättar banken med en reklamation inom 13 månader från det att beloppet belastat kontot, är kontohavaren betalningsansvarig för hela beloppet.

Du är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som banken behöver för sin utredning. På begäran av banken ska polisanmälan bifogas.

### 4.5 Spärr av personlig behörighetsfunktion

Du ska spärra den personliga behörighetsfunktionen så fort du upptäcker förlust av den och/eller kod eller att den personliga behörighetsfunktionen/kod används obehörigt. Anmälan kan göras dygnet runt på 08-411 10 11 (från utlandet +46 8 411 10 11) Mer information om hur du spärrar den personliga behörighetsfunktionen ser du på webbplatsen. Om någon annan än banken utfärdar den personliga behörighetsfunktionen, ska du spärra den på det sätt som utfärdaren anger.

## 5. INFORMATION FRÅN DIG, TÄCKNING PÅ KONTO MED MERA

Du åtar dig att alltid lämna korrekt och fullständig information för att dina betalningsorder, uppdrag och instruktioner ska kunna göras på överenskommet sätt.

För betalningsorder gäller, förutom särskilda villkor för respektive konto/betaltjänst även följande. Du ansvarar för att det finns tillräckligt stort belopp på ditt angivna konto vid den tidpunkt då betalning ska dras från ditt konto. Tänk på att denna tidpunkt kan inträffa innan beloppet ska vara mottagaren tillhanda. Du måste också kontrollera att belopp, mottagarens namn och annan information stämmer innan du godkänner en

# VILLKOR Telefontjänst privat

Utgivningsdatum  
**2018-04-01**

Sida  
2(3)

betalning. Om det saknas täckning på ditt konto kommer du meddelas om detta under telefonsamtalet.

Om banken som en följd av att du brister i något av de avseenden som anges i denna punkt 5 inte kan fullgöra din betalningsorder får banken låta bli att utföra den utan ansvar för eventuell skada som du eller mottagaren drabbas av.

## 6. GENOMFÖRANDE OCH ÅTERKALLELSE AV BETALNINGSDRAG, UPPDRAG OCH INSTRUKTIONER

Banken anses ha tagit emot din order, ditt uppdrag eller din instruktion när:

- du i självbetjäning (genom att trycka rätt siffer- och teckenkombination alternativt med hjälp av Personlig behörighetsfunktionen) bekräftat att du vill genomföra betalningen, uppdraget eller instruktionen, och
- rådgivare i personlig service mottagit din betalningsorder, ditt uppdrag eller din instruktion.

Fram till denna tidpunkt har du har möjlighet att återkalla en betalningsorder, ett uppdrag eller en instruktion.

## 7. BINDANDE BETALNINGSDRAG, UPPDRAG OCH INSTRUKTIONER

Efter den tidpunkt som anges i punkt 6 är ordern, uppdraget eller instruktionen bindande för dig gentemot banken, företag i bankens koncern och företag i Swedbankkoncernen (till exempel Swedbank Robur-gruppen och Swedbank Hypotek AB), även om du till exempel brutit mot reglerna för hantering av personlig behörighetsfunktion eller om någon annan använt din personliga behörighetsfunktion. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner.

## 8. PRISER

Eventuella priser för telefontjänsten och de tjänster du kan använda via denna får du på webbplatsen, via telefontjänsten eller på bankens kontor.

## 9. BEGRÄNSNING AV TILLGÄNGLIGHET

Telefontjänstens öppettider får du på webbplatsen eller genom att ringa banken. Bankens får med omedelbar verkan begränsa tillgängligheten till telefontjänsten och/eller viss tjänst genom till exempel beloppsbegränsningar. Om du överskrider dessa gränser kan det leda till att en betalning inte kan göras. Information om sådana begränsningar ser du på webbplatsen eller genom att ringa telefontjänsten. Banken har också rätt att begränsa eller helt stoppa användningen av telefontjänsten och/eller viss tjänst på grund av underhållsåtgärder, vid driftsstörningar eller när banken bedömer att det bör ske av säkerhetsskäl.

## 10. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TILLGÅNGEN TILL TELEFONTJÄNSTEN

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

- anledning anta att din personliga behörighetsfunktion/kod används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt
- har anledning att anta att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor, mot villkoren för den personliga behörighetsfunktionen eller mot instruktionerna på webbplatsen,
- har grund för att säga upp avtalet enligt punkt 11, eller
- har anledning att anta att du på annat sätt handlar eller kommer att handla på sätt som kan orsaka banken eller annan skada.

Du kommer att informeras om sådan spärr på sådant sätt som anges i punkt 14.1 (Meddelanden från banken) om banken inte är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighets föreskrift. Banken ska häva spärren så snart skäl för spärr inte längre föreligger.

## 11. AVTALSTID OCH UPPSÄGNING

Ditt avtal om telefontjänst privat gäller tills vidare. Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart. Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid. Banken har rätt att begära att uppsägning ska ske skriftligen. Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, har banken dessutom rätt att säga upp avtalet omedelbart om du inte följer dessa villkor eller inte fullgör andra åtaganden mot banken (till exempel betalningsförpliktelser), eller banken har skälig anledning att tro att så kommer att ske, och avtalsbrottet kan anses som väsentligt. Alla brott mot lämnade instruktioner eller informationen på webbplatsen eller som ges i telefontjänsten ska anses vara ett väsentligt avtalsbrott.

Om du avslider upphör ditt avtal om telefontjänsten privat. Om du går i konkurs eller om förvaltare förordnas för dig enligt 11 kap 7 § föräldrabalken, har du inte längre rätt att använda telefontjänsten. Banken har då rätt att omedelbart spärra din tillgång till telefontjänsten och säga upp avtalet till upphörande med omedelbar verkan.

## 12. ÄNDRING AV VILLKOR

Banken får ändra dessa villkor. Banken meddelar ändringar i villkoren senast två månader innan ändringarna ska börja gälla på det sätt som framgår av punkt 14.

Banken får låta en villkorsändring gälla omedelbart om den är nödvändig på grund av lag, förordning, myndighetsföreskrift eller annan liknande orsak. Banken informerar om en sådan ändring så snart det kan ske och på sätt som med hänsyn till omständigheterna är lämpligt.

Om du inte accepterar en villkorsändring har du rätt att innan ändringen börjar gälla säga upp avtalet för vilket dessa villkor gäller till omedelbart upphörande. Om du inte säger upp avtalet inom denna tid anses du ha godkänt ändringen.

## 13. ANSVARSBEGRENSNING

Banken ansvarar inte för skador som beror på svensk eller utländsk lag eller myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. För strejk, blockad, bojkott och lockout gäller detta även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan åtgärd.

En skada som har uppkommit av andra anledningar än i första stycket ersätts inte av banken, om den har varit normalt aktsam.

Om banken inte kan genomföra en betalning, annan order, uppdrag eller åtgärd på grund av en sådan omständighet som nämns (i första stycket) får åtgärden skjutas upp tills banken har möjlighet att genomföra den. Banken ska då betala eventuell avtalad ränta enligt den räntesats som gällde på betalningsdagen. Om ränta inte har avtalats, är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än vad som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen med tillägg av två procentenheter.

Banken ansvarar inte för skada som beror på att banken inte har kunnat genomföra en betalning, ett uppdrag eller en åtgärd på grund av fel eller brist i data-, eller kommunikationsutrustning, programvara eller abonnemang som banken inte förfogar över. Banken ansvarar heller inte för skada som beror på förlust eller förvrängning av information som överförs i nät som banken inte har kontroll över.

När banken medverkar till att genomföra betalningar och tillhandahåller andra betaltjänster ansvarar banken inte för skador som beror på osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Banken ansvarar i detta fall inte heller när banken handlar i enlighet med svensk lag eller EU-lagstiftning.

Banken ansvarar aldrig för indirekta skador, förutom när banken har varit grovt vårdslös.

## 14. MEDDELANDEN

### 14.1 Meddelanden från banken

Banken lämnar personliga meddelanden till dig via internetbanken, brev till din folkbokföringsadress eller på annat sätt som du och banken har kommit överens om. Om du vill att banken ska skicka brev till någon annan adress än folkbokföringsadressen eller om du vill ändra din adress måste du meddela banken det.

För att beräkna en tidsfrist får banken förutsätta att du har tagit del av ett meddelande som skickats i brev, sju vardagar efter att banken skickade det till din folkbokföringsadress eller till den adress som du har meddelat banken. Har du kvitterat brevet tidigare gäller den tidpunkten.

Meddelande till din internetbank får banken förutsätta att du har tagit del av samma dag som det gjordes tillgängligt för dig.

Vid misstanke om obehörig användning eller säkerhetsrisker kan banken kontakta dig på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, till exempel via telefonsamtal eller SMS. Banken kan då efterfråga information om du har gjort en viss transaktion. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personlig kod, CV2/CVV2-värde eller liknande.

Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

### 14.2 Meddelanden till banken

Du kan lämna meddelanden till banken som gäller dessa villkor via internetbanken, telefontjänsten personlig service, genom att besöka bankens kontor eller genom att skriva brev. Du kan skicka meddelande via e-post till banken bara om du först har kommit överens om det med adressaten.

Om du skickar rekommenderat brev eller vanligt brev till banken, ska det sändas till den adress som anges på avtalet som dessa villkor gäller, eller den adress som banken har anvisat. Meddelande i brev från dig ska anses ha kommit banken tillhanda den bankdag som brevet har kommit fram till nämnda adress. Om meddelandet inte har kommit fram ska det ändå anses ha kommit banken tillhanda om du kan visa att det har skickats på ett ändamålsenligt sätt och vid en sådan tidpunkt att det borde ha kommit fram.

## 15. KLAGOMÅL OCH TVIST

Om du är missnöjd med banken ska du framföra ditt klagomål och eventuella krav på ersättning till banken utan dröjsmål efter att du har uppmärksammat eller på goda grunder kan anses borde ha uppmärksammat den omständighet som klagomålet gäller. En tvist mellan dig och banken med anledning av de förhållanden som regleras av dessa villkor ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk rätt, dock utan tillämpning av svenska lagvalsregler. Banken får även väcka talan vid domstol i ett annat land där du har din hemvist eller där du har tillgångar.

Du har också möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden på [www.arn.se](http://www.arn.se) eller Allmänna reklamationsnämnden Box 174, 101 23 Stockholm. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

---

## INFORMATION VID DISTANSAVTAL

När du köper Bankens produkter på distans, det vill säga via internet, telefon eller genom svar på brevutskick eller annons, har du rätt att utan kostnad ångra dig inom 14 dagar från den dag som du fick del av avtalsvillkoren.

Kontakta Banken om du ångrar dig.

När Banken har tagit emot ditt meddelande upphör avtalet att gälla. Banken får dock ta betalt för transaktioner som du har gjort och tjänster som du har använt under ångerfristen.

## UNDANTAG FRÅN ÅNGERRÄTTEN

Ångerrätten gäller inte för distansavtal där den finansiella produkten/tjänstens eller det finansiella instrumentets pris beror på sådana svängningar på finansmarknaden som banken inte kan påverka och som kan inträffa under ångerfristen. Därför undantas många tjänster med anknytning till bland annat:

utländsk valuta  
penningmarknadsinstrument  
noterade värdepapper  
andelar i fondföretag  
terminskontrakt  
framtida räntesäkringsavtal  
ränte-, valuta- och aktieswappar  
köp- och sälloptioner avseende instrument som anges ovan inklusive valuta- och ränteoptioner

Du uppmärksammas särskilt på att ångerrätten inte gäller för redan utförda köp- eller försäljningsuppdrag av finansiella instrument eller uppdrag avseende sådana transaktioner som inte avslutas men som redan lämnats till handelsplatsen och som inte går att annullera.

## INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

För information om Swedbanks och sparbankers behandling av personuppgifter, vänligen se din banks hemsida eller kontakta kundcenter eller ditt kontor.

## FINANSIELL INFORMATION

Du kan genom telefontjänsten, komma att få information om till exempel valutakurser eller börskurser eller annan information såsom ekonomiska analyser eller analysjälpmedel. Du uppmanas härmed att alltid basera dina ekonomiska beslut även på annat underlag.