



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. ALLMÄNT OM MOBILT SÄKERHETSID

Mobilt SäkerhetsID (nedan "SäkerhetsID") är en personlig elektronisk legitimation som kan användas på internet för legitimering (inloggning) hos banken och företag i Swedbankkoncernen. Med hjälp av SäkerhetsID kan du också initiera och godkänna transaktioner. Ett SäkerhetsID innehåller uppgifter om ditt namn och personnummer. Om du använder SäkerhetsID på en mobil enhet (såsom en mobiltelefon, surfplatta, klocka, armband eller liknande utrustning med åtkomst till internet eller annat nätverk för telefon eller datatrafik) och den mobila enheten har en aktiverad biometrisk funktion (till exempel avläsning av fingeravtryck eller ansiktsgenkänning) använder SäkerhetsIDt även dina biometriska data (till exempel fingeravtryck). För att använda SäkerhetsID måste du ange en eller flera koder.

Dessa villkor gäller bara mellan dig och banken, företag i bankens koncern och företag i Swedbankkoncernen (till exempel Swedbank Roburgruppen och Swedbank Hypotek AB). Med uttrycket "transaktion i banken" eller liknande menas i dessa villkor transaktioner med mera med dessa företag.

SäkerhetsID består av ett certifikat som lagras i din smartphone, surfplatta eller liknande mobil enhet.

Du får inte manipulera SäkerhetsID eller använda SäkerhetsID i strid med lag.

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

När du initierar eller godkänner en transaktion i banken med hjälp av SäkerhetsID är SäkerhetsID:t 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. Om de olika villkoren innehåller bestämmelser som inte stämmer överens, så gäller det som står i dessa villkor för SäkerhetsID. Mer information och instruktioner om SäkerhetsID hittar du på bankens eller Swedbankkoncernens webbplats. Med webbplats menas även appen för SäkerhetsID. Du ska följa de instruktioner som finns på webbplatsen.

3. TEKNISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

Du får bara ha Mobilt SäkerhetsID på en mobil enhet som du själv äger eller stadigvarande disponerar.

Banken utvecklar hela tiden SäkerhetsID och rekommenderar därför att du använder mobil enhet med operativsystem, webbläsare med mera som kontinuerligt uppdateras. Om de tekniska förutsättningarna för att använda SäkerhetsID ändras ska du på egen bekostnad ändra eller skaffa den utrustning, programvara, abonnemang m m som kan behövas.

4. DITT ANSVAR FÖR ATT SKYDDA SÄKERHETSID, MOBIL ENHET OCH PERSONLIGA BEHÖRIGHETSFUNCTIONER

4.1 Användning och ansvar för mobil enhet, teknisk utrustning och personliga behörighetsfunktioner

Du ska vara försiktig och skydda din mobila enhet/tekniska utrustning mot obehörig användning, bland annat genom att hålla den mobila enhetens/tekniska utrustningens låsfunktion aktiverad och själv välja personlig behörighetsfunktion till den som är svår för andra att avslöja, använda kontinuerligt uppdaterade antivirusprogram och brandväggar samt använda övriga i enheten tillgängliga säkerhetsanordningar. Du ansvarar själv för eventuella kostnader för detta.

Du ska hålla god uppsikt och kontroll på den mobila enheten i vilken ditt SäkerhetsID finns lagrat och vidta alla rimliga åtgärder för att skydda enheten och eventuella anteckningar om koder eller låskoder till enheten. Du ska omedelbart stänga av den biometriska funktionen om den mobila enheten ska eller kan användas av en annan person för identifiering.

Mobil enhet med SäkerhetsID och eventuella anteckningar om koder ska förvaras och hanteras på ett säkert sätt så att ingen kan stjäla eller använda ditt SäkerhetsID och/eller låsa eventuella anteckningar om koder. Mobila enhet med SäkerhetsID eller anteckningar om koder får till exempel inte lämnas kvar i träningsanläggning, på hotellrum, i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt. På ställen där stöldrisken är stor ska du ha ständig uppsikt över mobil enhet med SäkerhetsID och eventuella anteckningar om koder. Detta gäller även på arbetsplats eller i bostad som lämnas obevakad och oläst. Om det varit inbrott på arbetsplats eller i bostad ska du genast kontrollera att mobil enhet med SäkerhetsID eller anteckningar om kod inte har stulits.

Du får bara ladda ned SäkerhetsID till en mobil enhet som du själv äger eller stadigvarande disponerar och har kontroll över. Du får inte utfärda SäkerhetsID till oskyddad plats, till exempel en dator till vilken fler personer än du har tillgång till.

4.2 Användning och ansvar för SäkerhetsID

SäkerhetsID samt koder och andra personliga behörighetsfunktioner 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 ditt SäkerhetsID, och dina personliga behörighetsfunktioner används obehörigt eller inte. Detta ska dock inte hindra

dig från att använda tredjepartsbetaltjänstleverantörer.

Du ska skydda de personliga behörighetsfunktionerna som är knutna till ditt SäkerhetsID. Med personliga behörighetsfunktioner som är knutna till ditt SäkerhetsID avses samtliga de behörighetsfunktioner som banken tillhandahåller eller godtar för autentiseringsändamål vid användning av SäkerhetsID, till exempel personlig kod, fingeravtrycksavläsning eller ansiktsgenkänning.

Har du en personlig kod kopplad till ditt SäkerhetsID ska du välja en personlig kod som är svår för andra att avslöja. Koden får därför inte ha något samband med ditt personnummer, telefonnummer eller liknande. Om du behöver anteckna eller förvara en kod, gör det på ett sådant sätt att ingen kan förstå att anteckningen rör en kod för SäkerhetsID. Du får inte anteckna kod på, i, eller i närheten av mobil enhet med SäkerhetsID eller annan utrustning som används för kommunikation med banken. Du får inte avslöja kod för någon och du behöver omedelbart ändra din kod om du misstänker att någon fått reda på den.

5. BETALNINGSANSVAR VID OBEHÖRIGA TRANSAKTIONER

För att försvåra obehöriga transaktioner är du skyldig att:

- skydda mobil enhet/teknisk utrustning med SäkerhetsID och personliga behörighetsfunktioner på det sätt som anges i punkt 4,
- vid vetskap om att mobil enhet med SäkerhetsID eller personlig behörighetsfunktion såsom personlig kod kommit bort, stulits eller använts obehörigt, snarast anmäla detta till banken och
- i övrigt följa dessa villkor.

Följande gäller när en obehörig transaktion gjorts med ditt SäkerhetsID och din kod: Om en obehörig transaktion kunnat göras för att du inte skyddat SäkerhetsID och kod så är du ansvarig för ett belopp om högst 400 kr per reklamation.

Om en obehörig transaktion kunnat göras för att du genom grov oaktsamhet inte följt någon av dina skyldigheter i a), b) eller c) i första stycket i denna punkt så är du ansvarig för ett belopp om högst 12 000 kr per reklamation. Detta gäller dock inte om du har följt dessa villkor och inte har kunnat upptäcka förlusten eller den obehöriga användningen av ditt SäkerhetsID innan den obehöriga transaktionen genomfördes.

Har du varit särskilt klandervärd så är du dock ansvarig för hela beloppet. Du är inte ansvarig för obehöriga transaktioner som initierats efter det att du spärrat ditt SäkerhetsID på rätt sätt. Du är heller inte ansvarig om du reklamerar en elektronisk transaktion som inte har skett på ett säkert sätt (med så kallad stark kundautentisering) Detta gäller inte om du genom att handla svikligt bidragit till den obehöriga transaktionen.

6. REKLAMATION AV TRANSAKTIONER

Du ska snarast möjligt ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som har lämnats eller gjorts tillgängliga för dig. Du ska utan onödigt dröjsmål från det att du fått vetskap om felaktigt genomförda, icke godkända/ obehöriga betalningstransaktioner meddela banken och begära rättelse, dock aldrig senare än tretton (13) månader efter att betalningstransaktionen debiterats kontot. Vid obehörig eller sen reklamation får du inte åberopa mot banken att transaktionen har genomförts på ett felaktigt sätt eller skett obehörigen. Du ansvarar då för hela beloppet.

Vid reklamation av en obehörig transaktion ska du tillhandahålla banken en kopia av polisanmälan om banken begär det.

Du ska alltid underrätta banken om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion, även i de fall transaktionen har initierats genom att du har använt en tredjepartsbetaltjänstleverantör enligt punkten 18.

Om en betalningstransaktion genomförts utan ditt samtycke ska du reklamera detta till banken. Banken ska, om ingenting annat följer av punkt 5, återbetala hela beloppet och återställa det debiterade kontot till den ställning som skulle ha varit om den obehöriga transaktionen inte skett. Återbetalningen ska göras så fort som möjligt.

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

7. SPÄRR AV SÄKERHETSID

Du ska anmäla till banken så fort du upptäcker förlust av mobil enhet med SäkerhetsID, biometrisk funktion och/eller kod eller att SäkerhetsID:t/kod används obehörigt. Du anmäler förlusten genom att ringa 08-411 10 11 eller enligt instruktioner i din internetbank eller på webbplatsen. Efter att du spärrat ditt SäkerhetsID kan du inte längre använda det. Spärren kan inte hävas, men du kan ansöka om ett nytt SäkerhetsID. Eventuell avgift som du betalat för SäkerhetsID återbetalas inte vid spärr.

8. BINDANDE UPPDRAG OCH ORDER

Alla betalningsorder, uppdrag och instruktioner, till exempel betalningar, ska godkännas av dig i enlighet med instruktionerna på webbplatsen.

Du har möjlighet att återkalla en betalningsorder, ett uppdrag eller en instruktion fram till den tidpunkt som anges på webbplatsen. Efter denna tidpunkt är ordern, uppdraget eller instruktionen bindande för dig gentemot banken, företag i bankens koncern och företag i Swedbankkoncernen (till exempel Swedbank Robur-gruppen och Swedbank Hypotek AB), även om du till exempel brutit mot reglerna för hantering av SäkerhetsID eller om någon annan använt ditt SäkerhetsID. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken (till exempel i punkt 5) eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner.



9. BANKENS RÄTT ATT SPÄRRA TILLGÅNGEN TILL SÄKERHETSID

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

- har anledning att anta att du bryter mot eller kommer att bryta mot dessa villkor eller mot instruktionerna på webbplatsen;
- har anledning att anta att ditt SäkerhetsID eller din kod används på ett bedrägligt, osäkert eller inte godkänt sätt,
- har anledning att anta att någon uppgift i ditt SäkerhetsID är felaktig,
- får reda på att din kod avslöjats,
- får reda på att du förlorat mobil enhet med SäkerhetsID,
- får reda på att dina personuppgifter har ändrats,
- har grund för att säga upp avtalet enligt punkt 13, 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 lämpligt sätt.

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

10. UTLÄMNANDE AV UPPGIFTER

Banken och dess underleverantörer får ge varandra uppgifter (till exempel uppgifter om dig och om gjorda identifieringar) som de anser behövs för att de ska kunna bevaka sin rätt.

Uppgifter om spärrade/levande SäkerhetsID:n (såsom uppgifter avseende personnummer, spårorsak, datum för spärr, utgivande bank och certifikatnummer) lämnar banken till en katalog som är tillgänglig för att andra SäkerhetsID-utfärdare ska kunna ta reda på om ett SäkerhetsID är levande eller spärrat.

11. PRISER

Eventuella priser för SäkerhetsID får du på webbplatsen, i telefonbanken eller på bankens kontor.

12. ÄGANDERÄTT OCH UPPHOVSRÄTT

Programvara och annan upphovsrättsligt skyddad information som banken tillhandahåller är bankens eller bankens underleverantörers egendom. Du får alltså inte upplåta, sälja eller på något annat sätt förfoga över programvara eller annan upphovsrättsligt skyddad information.

13. AVTALSTID, UPPSÄGNING MED MERA

Ditt avtal om SäkerhetsID gäller tills vidare. Du har rätt att när som helst säga upp avtalet att upphöra omedelbart. Banken har rätt att begära att uppsägning ska ske skriftligen. SäkerhetsID:t har en begränsad giltighetstid - när giltighetstiden gått ut upphör avtalet om SäkerhetsID automatiskt och du kan ansöka om nytt SäkerhetsID.

Banken har rätt att säga upp avtalet med två månaders uppsägningstid. Om inte annat framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, har banken dessutom rätt att säga upp avtalet omedelbart om:

- du inte följer dessa villkor eller inte fullgör andra åtaganden mot banken (till exempel betalningsförpliktelser), eller banken har skälig anledning att tro att så kommer att ske, och avtalsbrottet kan anses som väsentligt. Alla brott mot lämnade instruktioner eller informationen på webbplatsen ska anses vara ett väsentligt avtalsbrott, eller
- banken har spärrat din tillgång till SäkerhetsID:t enligt punkt 7.

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

14. 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 16.

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 det sätt som med hänsyn till omständigheterna är lämpligt.

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

15. ANSVARSBEGRÄNSNING

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

En skada som har uppkommit av andra anledningar än i första stycket ersätts inte av banken, om den har varit normalt aktsam. Banken ansvarar aldrig för indirekta skador, förutom när banken har varit grovt vårdslös.

Om banken inte kan genomföra en betalning, annan order, uppdrag eller åtgärd på grund av en sådan omständighet som nämns i första stycket får åtgärden skjutas upp tills banken har möjlighet att genomföra den. 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.

Om inte annat är avtalat mellan dig och banken eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, är skadevållande parts ansvar att ersätta skadedrabbad part, utom vid uppsåt eller grov vårdslöshet, begränsat till ett sammanlagt belopp per ersättningsfall som motsvarar 5 prisbasbelopp enligt socialförsäkringsbalken (2010:110) vid tidpunkten då skadan uppkom.

Du ansvarar mot banken och annan för skador som beror på fel eller försummelse från dig eller som orsakas genom brott. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan dig och banken eller framgår av tvingande lag, till exempel om betaltjänster eller obehöriga transaktioner, se till exempel punkt 5.

16. MEDDELANDEN

16.1 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.

Meddelanden till din internetbank får banken förutsätta att du har tagit del av samma dag som det gjordes tillgängligt för dig. Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kan banken komma att kontakta dig på annat sätt än vad som angetts ovan om det bedöms vara lämpligt i det enskilda fallet, såsom via telefon eller SMS. Banken kan då komma att fråga dig om information om huruvida du har använt ditt BankID i en specifik situation. Banken efterfrågar aldrig uppgifter om personliga koder eller liknande.

Banken kommunicerar på svenska om inte något annat har överenskommit.

16.2 Meddelanden till banken

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

17. KLAGOMÅL OCH TVIST

Om du är missnöjd med banken ska du framföra ditt klagomål och eventuella krav på ersättning till banken utan dröjsmål efter att du har uppmärksammat eller på goda grunder kan anses borde ha uppmärksammat den omständighet som klagomålet gäller.

Stycket ovan gäller inte när du reklamerar betalningar. I sådant fall ska du reklamera i enlighet med punkt 6.

Om du vill reklamera annat än fel i SäkerhetsID, till exempel fel på vara eller tjänst som du betalat med hjälp av SäkerhetsID, så ska du göra det till säljaren, det vill säga inte till banken.

En tvist mellan dig och banken med anledning av de förhållanden som regleras av dessa villkor ska avgöras av svensk domstol och med tillämpning av svensk rätt, dock utan tillämpning av svenska lagvalsregler. Banken får även väcka talan vid domstol i ett annat land där du har din hemvist eller där du har tillgång.

Du har också möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden på www.arn.se eller Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 Stockholm.

En anmälan till Allmänna reklamationsnämnden måste vara skriftlig. För att Allmänna reklamationsnämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

Har du ingått avtal med banken via internetbanken eller mobilbanken och det har uppstått en tvist som du och banken inte har kunnat lösa, har du rätt att vända dig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Även om



du använder onlineplattformen för att anmäla din tvist/klagomål med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se.

17. TREDJEPARTSBETALTJÄNSTLEVERANTÖRER

I det fall att du ingått ett särskilt avtal med en tredjepartsbetaltjänstleverantör, kan du genomföra transaktioner samt se information om saldo och transaktioner hos en annan leverantör än banken. För att detta ska vara möjligt måste tredjepartsbetaltjänstleverantören vara auktoriserad eller registrerad av behörig tillsynsmyndighet inom EU/EES där tredjepartsbetaltjänstleverantören verkar. En tredjepartsbetaltjänstleverantör kan antingen tillhandahålla betalningsinitieringstjänster eller kontoinformations-tjänster eller bådadera. Notera att när du använder en tredjepartsbetaltjänstleverantör så lämnar banken information om exempelvis dina betalkonton och transaktioner till betaltjänstleverantören. Banken har ingen kontroll över, eller ansvar för, hur tredjepartsbetaltjänstleverantören använder informationen.

Att du utnyttjar en tredjepartsbetaltjänstleverantör påverkar inte dina och bankens rättigheter och skyldigheter gentemot varandra enligt dessa villkor. Detta gäller bland annat dina skyldigheter i samband med reklamation av en obehörig eller felaktig transaktion eller en transaktion som inte har blivit genomförd. Det gäller även bankens rätt att vägra att genomföra en betalningstransaktion om det inte är möjligt att genomföra den eller om ett genomförande bedöms strida mot lag.

Om banken bedömer att en tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till information om dina konton i banken, meddelas du detta via din internetbank och/eller mobilbank, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

Dina och tredjepartsbetaltjänstleverantörens rättigheter och skyldigheter gentemot varandra ska regleras i avtal er emellan. Bestämmelser om tredjepartsbetaltjänstleverantörernas ansvar vid utlämnande av information och initiering av betalningstransaktioner finns också i betaltjänstlagen.

INFORMATION VID DISTANSAVTAL

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

Kontakta banken om du ångrar dig.

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

INFORMATION OM BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

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