

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

### 1. Allmänt

Tjänster som används med bankkoder är tjänster som tillhandahålls av Nordea Bank Abp (nedan banken) och tjänster som tillhandahålls av övriga tjänsteleverantörer som hör till samma koncern som Nordea Bank Abp (nedan Nätbankstjänsten) samt tjänster som tillhandahålls av tredje parter (nedan annan tjänst). Nätbankstjänsten innehåller egenskapen webbtjänst för betalkonto.

För att tjänsterna ska kunna tas i bruk ska kunden ha ingått ett avtal om detta med banken och hen ska i banken eller annan bank som hör till samma koncern som Nordea Bank Abp ha ett konto som ansluts till tjänsten.

Utöver dessa villkor tillämpas andra avtalsvillkor, produktbeskrivningar, handböcker och bruksanvisningar som gäller tjänsten. Om de övriga avtalsvillkoren, produktbeskrivningarna eller anvisningarna strider mot dessa villkor, iakttas i första hand dessa villkor. Kunden förbinder sig att också följa andra tjänsteleverantörers avtalsvillkor och anvisningar både då kunden använder de tjänster som tillhandahålls av en annan tjänsteleverantör och när kunden genom att använda bankkoder ingår avtal med en annan tjänsteleverantör.

Det som nedan i villkoren nämns om kunden tillämpas på både konsumentkunder och företags- och organisationskunder om inte något annat uttryckligen anges i ifrågavarande punkt. Med konsumentkund avses i dessa villkor en fysisk person, som ingår avtal i huvudsak för annat ändamål än näringsverksamhet.

Med betalningsuppdragstjänst avses en tjänst där en tjänsteleverantör som registrerat sig som betalningsinstitut på begäran av betalaren, via ett tekniskt gränssnitt som banken godkänner, startar ett betalningsuppdrag från betalarens betalkonto i betalarens bank som är tillgängligt via datanätet på ett sätt som avtalats med kunden.

Med kontoinformationstjänst avses en tjänst som tillhandahålls av annan aktör än banken, där en registrerad tjänsteleverantör via ett tekniskt gränssnitt som banken godkänner, på begäran av kunden, söker uppgifter om ett betalkonto som är tillgängligt via datanätet på ett sätt som avtalats med kontoinnehavaren.

Dessa villkor finns på finska, svenska och engelska. Om det finns skillnader mellan språkversionerna gäller de finskspråkiga villkoren.

### 2. Innehållet i tjänsten

Banken beskriver innehållet i Nätbankstjänsten i bruksanvisningarna och produktuppgifterna för Nätbankstjänsten. Banken och de andra tjänsteleverantörerna har rätt att göra ändringar i produktsortimentet, tjänsternas funktion och innehåll.

Kunden kan använda Nätbankstjänsten via medel för distans- kommunikation. För användningen av Nätbankstjänsten kan banken dessutom tillhandahålla en applikation som är avsedd för medel för distanskommunikation. Med medel för distanskommunikation avses här en dator, en telefon eller en annan terminal som lämpar sig för användningen av Nätbankstjänsten. Medel för distanskommunikation kan användas för att ingå avtal och att använda tjänster utan att båda avtalsparter samtidigt är närvarande. På bankens webbplats (nordea.fi) har man definierat de minimikrav på distanskommunikationsmedlens tekniska egenskaper som krävs för att kunna använda Nätbankstjänsten.

De tjänster som tillhandahålls via olika medel för distanskommunikation kan till innehåll och funktion avvika både från varandra och de tjänster som tillhandahålls på annat sätt.

### 3. Identifiering

#### 3.1 Identifieringsuppgifter

Kunden kan använda de tjänster som används med bankkoder med de identifieringsmetoder som banken fastställer vid var tid, såsom användar-ID, identifieringsverktyg som banken levererat, appen Nordea ID, aktiveringskod och pinkod (nedan separat eller tillsammans "identifieringsuppgifter").

På kundens begäran kan banken förse kunden med flera identifierings- uppgifter för användningen av tjänsten.

Banken kan också erbjuda kunden möjlighet att använda Nätbankstjänsten med en kombination av det lösenord som skapats med identifieringsuppgifterna och det användar-ID som banken försett kunden med (nedan "identifiering som baserar sig på lösenord") på det sätt som banken vid var tid fastställt. Med hjälp av identifieringen som baserar sig på lösenord kan kunden använda de tjänster som banken vid var tid

fastställt i Nätbankstjänsten. Det som nedan avtalas om identifieringsuppgifter i punkt 3, 4, 6, 21, 22 och 24 tillämpas också på identifiering som baserar sig på lösenord om något annat inte uttryckligen fastställs i ifrågavarande punkt.

Banken kan förnya identifieringsuppgifterna eller en del av dem genom att sända nya uppgifter till kunden. Banken och kunden kan avtala separat om användningen av någon annan person- eller företagsbestämd kod eller certifiering som motsvarar identifieringsuppgifterna.

### **3. 2 Leverans av identifieringsuppgifter**

Identifieringsuppgifterna eller en del av dem kan sändas per post till kunden under den adress som hen meddelat banken eller som fås från Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, per sms till det mobiltelefonnummer som kunden meddelat banken eller per e-post till den e-postadress som kunden meddelat banken om inte kunden och banken eller en annan tjänsteleverantör som representerar banken uttryckligen avtalar om något annat. Kunden ska omedelbart meddela banken om hens adress eller det mobiltelefonnummer och/eller den e-postadress hen meddelat ändras.

Om en företags- och organisationskund har meddelat en kontaktperson till banken, skickar banken företags- och organisationskundens identifieringsuppgifter eller en del av dem per post till kundens kontaktperson, per sms till kontaktpersonens mobiltelefonnummer eller per e-post till kontaktpersonens e-postadress. Utöver vad som nämns ovan kan banken också skicka identifieringsuppgifter eller en del av dem per post till kundens eller kontaktpersonens adress som fås från andra offentliga register som förs av myndigheter eller från andra pålitliga källor. Företags- och sammanslutningskunder är skyldiga att meddela banken om kontaktpersonen byts eller hans mobiltelefonnummer ändras.

### **3. 3 Användning av identifieringsuppgifter**

Identifieringsuppgifterna får endast användas av den kund som har ingått avtal om tjänster som används med bankkoder och som banken överlämnat identifieringsuppgifterna till.

Banken ger anvisningar om användningen av identifieringsuppgifter i sina anvisningar om säker användning av bankkoder.

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

### **3. 3. 1 Identifiering i Nätbankstjänsten**

För att använda nätbankstjänsterna styrker kunden sin identitet genom att ange sina identifieringsuppgifter till banken då hen loggar in i Nätbankstjänsten. Efter att kunden loggat in i Nätbankstjänsten med sina identifieringsuppgifter får kunden inte tillåta någon annan part att använda den serviceförbindelse som öppnats.

Identifieringsuppgifterna angivna på det sätt som förutsätts av tjänsten motsvarar kundens underskrift. Alla betalningar, uppdrag, ansökningar, avtal och andra viljeyttringar och meddelanden som har gjorts med kundens identifieringsuppgifter är bindande för kunden eller den aktör som kunden representerar efter att identifieringsuppgifterna har getts banken på ett sätt som Nätbankstjänsten kräver.

### **3. 3. 2 Användning av identifieringsuppgifter för stark autentisering**

Med identifieringsuppgifterna kan konsumentkunder identifiera sig också i andra tjänster som använder stark autentisering på så sätt som föreskrivs i lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009) (nedan stark autentisering).

Identifiering som baserar sig på lösenord kan inte användas för identifiering i en annan tjänsteleverantörs tjänst och är inte stark autentisering enligt lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster (617/2009).

Om en konsumentkund använder identifieringsuppgifterna som stark autentisering i en tjänst som tillhandahålls av annan tjänsteleverantör tillämpas på rättsverkningar av användningen av identifieringsuppgifterna och ansvaret mellan konsumentkunden och en tjänsteleverantör som använder en separat identifieringstjänst som banken tillhandahåller ett separat avtal mellan konsumentkunden och ifrågavarande tjänsteleverantör, där banken inte är part.

### **3. 3. 3 Identifiering i andra tjänsteleverantörers tjänster**

Företags- och organisationskunder kan identifiera sig i andra tjänsteleverantörers tjänster i en separat identifieringstjänst som banken tillhandahåller med de identifieringsuppgifter som beskrivs i första stycket i punkt 3.1. Nämda identifiering av företags- och organisationskunder är inte sådan stark autentisering som avses i lagen om stark autentisering och betrodda

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

elektroniska tjänster (617/2009). I tjänsten kontrolleras inte identiteten av en fysisk person som använder en företags- eller organisationskunds identifieringsuppgifter.

Företags- och organisationskunden godkänner att den person som använder kundens identifieringsuppgifter som beskrivs i första stycket i punkt 3.1 med nämnda uppgifter kan ingå avtal och övriga viljeyttringar med bindande verkan för kunden med en tjänsteleverantör som använder den separata identifieringstjänst som banken tillhandahåller. På rättsverkningar av användningen av identifieringsuppgifterna och på ansvarsförbindelserna mellan företags- och organisationskunden och en tjänsteleverantör som använder den separata identifieringstjänst som banken tillhandahåller tillämpas ett avtal mellan företags- och organisationskunden och ifrågavarande tjänsteleverantör. Banken inte är part i ett sådant avtal.

### 3.3.4 Identifiering i betalningsuppdrags- och kontoinformationstjänst

Kunden kan använda sina identifieringsuppgifter för att initiera ett betalningsuppdrag via en leverantör av betalningsuppdragstjänst som registrerat sig som leverantör av betalningsuppdragstjänst eller använda uppgifterna för att ge sitt samtycke till att uppgifterna hämtas via en betaltjänstleverantör som registrerat sig som leverantör av kontoinformationstjänster.

Identifiering som baserar sig på lösenord kan inte användas i betalningsuppdrags- och kontoinformationstjänster.

## 4. Förvaring av identifieringsuppgifter och ansvar för användning av dem

### 4.1 Allmänt om förvaring av

#### identifieringsuppgifterna och kundens ansvar

Konsumentkundens identifieringsuppgifter är personliga och får inte helt eller delvis lämnas för kännedom eller ges till någon obehörig.

Konsumentkunden får inte ge fullmakt till att använda identifieringsuppgifterna.

Företags- och organisationskunders identifieringsuppgifter är kund- specifika och de får inte helt eller delvis överlåtas till någon annan än dem som har rätt att använda uppgifterna.

Kunden förbinder sig att förvara identifieringsuppgifterna omsorgsfullt och

regelbundet kontrollera att identifieringsuppgifterna är i behåll.

Kunden ska se till att identifieringsuppgifterna inte helt eller delvis kommer i en obehörigs kännedom eller besittning. Kunden förbinder sig att förvara identifieringsuppgifterna, som består av användar-ID, identifieringsverktyg, appen Nordea ID, lösenord, pinkod eller andra identifieringsmetoder som banker godkänner, separat från varandra. Identifieringsuppgifterna får inte kopieras, lagras eller återges annat än i bankens system eller på ett sätt som banken godkänt.

Om identifieringsuppgifterna har förkommit eller om kunden har skäl att misstänka att de helt eller delvis har råkat eller kan ha råkat i en

obehörigs besittning eller en obehörig fått kännedom om dem, är kunden skyldig att omedelbart meddela banken om det för att förhindra obehörig användning av tjänsterna. Om kunden använder flera identifierings- uppgifter är kunden skyldig att namnge de identifieringsuppgifter som förkommit eller helt eller delvis råkat eller kan ha råkat i en obehörigs besittning eller som en obehörig fått kännedom om då kunden meddelar banken om detta. Om kunden inte kan namnge de identifieringsuppgifter det är fråga om har banken rätt att stänga eller avbryta användningen av alla kundens identifieringsuppgifter och kunden ansvarar då för eventuella kostnader och eventuell skada. Meddelandet kan lämnas personligen på bankens kontor i Finland under öppettider eller per telefon till bankens kundtjänst under öppettider. Utanför kundtjänstens öppettider kan meddelandet lämnas till en av banken angiven spärrtjänst. Information om kundtjänstens öppettider och spärrtjänstens kontaktuppgifter finns på bankens webbplats (nordea.fi).

### 4.2 Konsumentkundens ansvar för användningen av identifieringsuppgifterna i Nätbankstjänsten

Om identifieringsuppgifterna har använts obehörigt i Nätbankstjänsten svarar konsumentkunden för skada orsakad av användning av identifieringsuppgifterna och med hjälp av identifieringsuppgifterna gjorda förbindelser ifall:

- 1) konsumentkunden har överlämnat identifieringsuppgifter till någon annan eller överlåtit användningen av en

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

- serviceförbindelse som öppnats med sina identifieringsuppgifter till en utomstående;
- 2) identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt på grund av konsumentkundens vårdslöshet eller på grund av att konsumentkunden försummat sina skyldigheter enligt dessa villkor, eller
  - 3) konsumentkunden har försummat att utan onödigt dröjsmål när konsumentkunden upptäckt saken på ovan nämnt sätt meddela banken eller spärrtjänsten att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt.

Konsumentkunden svarar för skada orsakad av obehörig användning av identifieringsuppgifter enligt punkt 1 till fullt belopp och enligt punkt 2 och 3 upp till högst 50 euro. Konsumentkunden svarar emellertid alltid till fullo för skadan, om hen har handlat uppsåtligen eller med grov vårdslöshet.

Banken svarar för obehörig användning av konsumentkundens identifieringsuppgifter i Nätbankstjänsten, trots att grunden för konsumentkundens ansvar enligt punkt 1, 2 eller 3 ovan uppfyllts, enligt följande:

- 1) Banken svarar för skada till den del som identifieringsuppgifter har använts efter att anmälan om att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt har anlänt till banken eller spärrtjänsten.
- 2) Banken svarar för skada om den inte har sört för att konsumentkunden när som helst har möjlighet att lämna en anmälan om att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt.

Konsumentkunden svarar emellertid trots det som ovan sagts till fullo för obehörig användning av identifieringsuppgifterna i Nätbankstjänsten, om hen uppsåtligen har gjort en felaktig anmälan eller i övrigt handlat bedrägligt.

### 4.3 Konsumentkundens ansvar för användning av identifieringsuppgifter för stark autentisering

Om identifieringsuppgifterna har använts obehörigt för stark autentisering svarar konsumentkunden för

skada orsakad av obehörig användning av identifieringsuppgifterna och förpliktelser gjorda med hjälp av identifieringsuppgifterna ifall

- 1) konsumentkunden har överlämnat identifieringsuppgifter till någon annan eller överlåtit användningen av en serviceförbindelse som öppnats med sina identifieringsuppgifter till en utomstående;
- 2) annan än lindrigh vårdslöshet från konsumentkundens sida har lett till att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt, eller
- 3) konsumentkunden har försummat att utan onödigt dröjsmål när konsumentkunden upptäckt saken på ovan nämnt sätt meddela banken eller spärrtjänsten att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt.

Konsumentkunden svarar i ovan nämnda fall till fullo för skada orsakad av obehörig användning av identifieringsuppgifterna.

Konsumentkunden svarar emellertid inte för obehörig användning av identifieringsuppgifterna för stark autentisering trots att grunden för ansvaret uppfylls enligt punkt 1,2 eller 3 ovan:

- 1) till den del som identifieringsuppgifterna har använts efter att banken eller bankens spärrtjänst har meddelats om att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt,
- 2) om banken inte har sört för att konsumentkunden har möjlighet att när som helst anmäla att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt, eller
- 3) om tjänsteleverantören som använder en identifieringstjänst som banken tillhandahåller inte har kontrollerat i system eller register som banken upprätthåller att det finns begränsningar visavi användningen av identifieringsuppgifterna eller att dessa har förhindrats eller spärrats.

#### **4. 4 Specialvillkor gällande företags- och organisationskunders ansvar**

Företags- och organisationskunder svarar till fullo för åtgärder gjorda med hjälp av identifieringsuppgifterna och skador som föranleds av dessa åtgärder fram till att banken fått ett meddelande om att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt och banken har haft rimligt med tid att förhindra användningen av tjänsten. Företags- och organisationskunder svarar emellertid för alla skador också till den del som identifieringsuppgifterna har använts efter att anmälan har lämnats till banken eller spärjtjänsten om att identifieringsuppgifterna har förkommit, kommit i en obehörigs kännedom eller besittning eller använts obehörigt, om företags- eller organisationskunderna uppsåtligt har lämnat en felaktig anmälan eller på annat sätt handlat bedrägligt.

Företags- och organisationskunder godkänner gentemot banken, att den person som använder företags- eller organisationskundens identifieringsuppgifter alltid har rätt att i Nätbankstjänsten använda företagets eller organisationens konton som är anslutna till Nätbankstjänsten och andra tjänster som ingår i Nätbankstjänsten, även om detta inte separat har meddelats banken.

#### **5. Servicepriser**

Banken debiterar kundens konto med serviceavgifterna för användningen av tjänsterna (och identifieringsuppgifterna) enligt den vid var tid gällande prislistan eller avgifter som på annat sätt har meddelats kunden. Priserna på de tjänster som tillhandahålls i Nätbankstjänsten kan avvika från priserna på tjänster som tillhandahålls på annat sätt.

Prislistan är tillgänglig på kontoren och bankens webbplats (nordea.fi). Prislistan kan även publiceras i Nätbankstjänsten.

#### **6. Utrustning, program och dataförbindelser**

Kunden skaffar på egen bekostnad de medel för distanskommunikation och den övriga utrustning, de programvaror och de telefonlinjer eller dylika telekommunikationsförbindelser samt övriga tjänster som hen behöver för att använda tjänsterna och svarar för användnings- och underhållskostnaderna samt för tjänsternas säkerhet och funktion.

### **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

Kunden ska sörja för att kundens medel för distanskommunikation och annan utrustning samt program och tjänster är behörigt skyddade mot olovligt användning och att ingen har möjlighet att få kännedom om identifieringsuppgifterna eller få dessa i sin besittning.

Banken har rätt att avbryta tillhandahållandet av tjänsten, om de medel för distanskommunikation, den övriga utrustning, de program eller dataförbindelser som kunden använder äventyrar tjänstens säkerhet.

Banken garanterar inte att de tjänster som banken erbjuder kan användas med kundens medel för distanskommunikation eller annan utrustning. Bankens ansvar i fråga om sina datasystem för att dataskyddet har ordnats på behörigt sätt.

#### **7. Konton och kontouppgifter som ansluts till Nätbankstjänsten**

Banken fastställer de kontotyper vilka kan anslutas till Nätbankstjänsten samt de funktioner och tjänster som kan användas i samband med kontona.

Då avtalet om Nätbankstjänsten ingås, avtalar kunden och banken om de konton som ska anslutas till Nätbankstjänsten samt om de kontoegenskaper som används i Nätbankstjänsten. Senare kan man ansluta konton till eller avskaffa konton från Nätbankstjänsten eller ändra funktioner och tjänster i samband med de anslutna kontona. Med kontoinnehavarens uttryckliga samtycke kan till Nätbankstjänsten också anslutas sådana konton för vilka kunden har dispositionsrätt. Kunden kan också granska kontotransaktionsuppgifter för tiden före dispositions- rätten beviljats honom eller henne.

Om en e-faktura har överförts för betalning eller betalats från ett konto som har flera kontoinnehavare eller från ett konto som dispositions- rättsinnehavaren har tillgång till via sin egen Nätbankstjänst, ser de övriga parterna specifikationen av e-fakturan via betalningsförslaget för e-fakturan eller kontotransaktionen för den betalda e-fakturan i sin egen Nätbankstjänst.

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

#### **8. Betalningsuppdrag**

Banken har rätt att fastställa vilken typ av betalningar som kan utföras med Nätbankstjänsten. Bankens kan

fastställa en övre och undre gräns för de betalningar som förmedlas via Nätbankstjänsten.

Banken kan av säkerhetsskäl begära en tilläggsbekräftelse för ett betalningsuppdrag som kunden gett via Nätbankstjänsten.

Tilläggsbekräftelsen är en del av betalningsuppdraget och betalningsuppdraget anses ha getts banken först efter att banken mottagit kundens tilläggsbekräftelse enligt anvisningar. Banken ger närmare information om tilläggsbekräftelsen i samband med betalningar som kräver tilläggsbekräftelse samt i anvisningarna för Nätbankstjänsten.

Skulle en tilläggsbekräftelse för en förfallodagsbetalning nå banken först efter förfallodagen utförs betalningsuppdraget efter att tilläggsbekräftelsen anlänt.

På de uppdrag som utförs, inklusive uppdrag som lämnats in via betalningsuppdragstjänsten, tillämpas Nordeas allmänna villkor för betalningsförmedling (Nordeas allmänna villkor för förmedling av eurobetalningar inom eurobetalningsområdet och Nordeas allmänna villkor för avgående och ankommande valutabetalningar).

Kunden ska se till att de medel som behövs för betalningarna finns på det konto som ska debiteras. Om den täckning som behövs för en betalning inte finns på kontot eller om betalningsuppdraget har getts med ofullständiga uppgifter, om beloppet av betalningsuppdraget överstiger eller understiger den övre eller nedre gräns som har fastställts för de betalningar som förmedlas, om banken inte inom utsatt tid får den tilläggsbekräftelse som banken begärt eller om betalningen för övrigt inte är lämplig att förmedlas via Nätbankstjänsten, kan banken låta bli att förmedla betalningen. Banken svarar inte för den skada som kunden förorsakas på grund av detta. Banken underrättar kunden i Nätbankstjänsten ifall en betalning inte förmedlas på grund av ovannämnda orsak, om underrättelse inte är förbjuden i lag.

Kunden får information om utförda uppdrag på kontoutdraget. Kontoutdrag och eventuella andra verifikat sänds till kunden på det sätt som avtalats i det avtal som gäller kontot eller på något annat sätt som avtalats per tjänst.

## **9. Tjänsten för mottagning av e-faktura**

Tjänsten för mottagning av e-faktura är en tjänst för

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

konsumentkunder. I tjänsten ställer banken en faktura eller något annat meddelande som adresserats till kunden och som sänts av avsändaren till kundens förfogande i Nätbankstjänsten. Tjänsten är förenlig med beskrivningen av Finans Finlands Finvoiceförmedlingstjänst.

Till tjänsten för mottagning av e-faktura kan separat anslutas tilläggstjänster, såsom e-fakturanotiser eller automatisk betalning av e-faktura.

Banken ger kunden en mottagaradress för e-fakturor. Adressen uppges i Nätbankstjänsten. Kunden och avsändaren avtalar sinsemellan om mottagning av e-fakturor.

Kunden meddelar avsändaren sin mottagaradress för e-fakturor som behövs för fakturering via e-fakturatjänsten eller på något annat sätt. Avsändaren kan reservera tid för att införa E-fakturatjänsten och ändra mottagaradressen.

Banken förmedlar e-fakturan till kunden på basis av de uppgifter som avsändaren lämnat. Avsändaren får inte sända e-fakturor till en kund som inte har meddelat att hen tar emot dem eller som förbjuder att de sänds. Banken ansvarar dock inte för avsändarens verksamhet och är inte skyldig att kontrollera om avsändaren följer de avtal den ingått med kunden. Banken har rätt att förmedla alla de e-fakturor som är adresserade till kunden till kundens Nätbankstjänst utan att kontrollera om kunden har avtalat med avsändaren om att avsändaren får skicka e-fakturor till kunden. Banken returnerar e-fakturan till avsändaren om banken inte kan identifiera mottagaren på basis av de uppgifter avsändaren lämnat. Banken handlägger datainnehållet i den e-faktura som avsändaren levererat och förmedlar det till kunden i oförändrad form. Banken granskar inte innehållet i det mottagna fakturamaterialet. Avsändaren svarar för innehållet i den levererade e-fakturan samt för att den är korrekt och befogad.

Banken ansvarar för att e-fakturan finns i Nätbanken och kan handläggas av kunden senast följande bankdag efter den dag då den anlände till banken. Banken förvarar e-fakturan för kunden i Nätbankstjänsten under den tid som banken uppgett, dock i minst tolv (12) månader efter att den levererats till banken. Banken är inte skyldig att förvara en e-faktura som kommit till banken eller leverera den till kunden i annan form efter förvaringstiden.

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

Kunden godkänner att e-fakturan levererats till kunden när banken har ställt e-fakturan till kundens förfogande i Nätbankstjänsten. Avsändaren eller banken är inte skyldig att leverera en e-faktura till kunden i någon annan form. Kunden godkänner att fakturorna kan postas utskrivna på papper till den adress som avsändaren meddelat banken.

Betalningspåminnelser kan postas utskrivna på papper. I tjänsten e-fakturanotiser skickar banken information om en ankommen e-faktura till kundens mobila enhet och Nätbankstjänsten.

Kunden ansvarar för kontroll, betalning och arkivering av e-fakturan. Kunden ska lämna anmärkningar om e-fakturer till avsändaren.

Betalning av en e-faktura förutsätter att kunden ger banken ett separat betalningsuppdrag om den. Betalningsuppdraget ges antingen separat för varje mottagen faktura, eller så kan kunden ge banken ett tidsbundet eller tills vidare gällande uppdrag om automatisk betalning av e-faktura på fakturans förfallodag. Banken kan begränsa uppdragsbeloppen eller kräva tilläggsbekräftelse. De betalningar som baserar sig på e-faktura förmedlas som gireringar och banken tillämpar Nordeas gällande allmänna villkor för betalningsförmedling på förmedlingen av dem. Om banken inte har fått något betalningsuppdrag är den inte skyldig att sörja för betalningen av e-fakturan. Om förfallodagen för e-fakturan inte är en bankdag utför banken betalningsuppdraget på den följande bankdagen efter förfallodagen.

Kunden ger betalningsuppdrag om automatisk betalning av e-faktura per fakturautställare och faktureringsgrund om inte något annat anges i Nätbankstjänsten. I betalningsuppdrag om automatisk betalning av e-faktura som gäller för en viss tid eller tills vidare kan kunden definiera ett maximibelopp för e-fakturan som kan debiteras per fakturautställare och faktureringsgrund. Banken kan också ge kunden möjlighet att definiera andra villkor för betalningsuppdraget om automatisk betalning av e-faktura. Uppgifterna om dessa villkor förmedlas inte till fakturautställaren. Om en ankommande e-faktura från avsändaren inte motsvarar de villkor som kunden definierat för automatisk betalning av e-faktura eller om det inte finns täckning på kontot vid debiteringstidpunkten utför banken inte betalningsuppdraget om e-fakturan. Kunden ska då bekräfta e-fakturan separat.

Då kunden börjar använda automatisk betalning av e-faktura och har gett ett betalningsuppdrag i anslutning till denna tjänst för en viss fakturautställare och faktureringsgrund, ansvarar kunden för att återkalla den debitering som hänför sig till denna fakturautställare och faktureringsgrund.

Kunden godkänner att banken har rätt att lämna identifieringsuppgifter om kunden som omfattas av banksekretessen och är nödvändiga för förmedlingen av e-fakturer till avsändaren och till avsändarens bank eller en underleverantör samt meddela per fakturautställare och faktureringsgrund att fullmakten om e-fakturan återkallats

Om en e-faktura har överförts för betalning eller betalats från ett konto som har flera kontoinnehavare eller från ett konto som dispositions- rättsinnehavaren har tillgång till via sin egen Nätbankstjänst, ser de övriga parterna specifikationen av e-fakturan via betalningsförslaget för e-fakturan eller kontotransaktionen för den betalda e-fakturan i sin egen Nätbankstjänst.

Banken ansvarar inte för skada till följd av verksamheten hos en tredje part, såsom en data- eller teleoperatör, avsändaren eller någon annan part som handlägger faktureringsmaterial. Banken ansvarar inte för att en del av den information som avsändaren inkluderat i e-fakturan eventuellt inte behandlas om avsändaren levererar e-fakturamaterialet till banken i någon annan form än den som banken uppgett. Banken ansvarar inte för skador som orsakats av att kunden inte bekräftar en e-faktura, bekräftar den för försenad betalning, med ändrade betalningsuppgifter eller utan att kontrollera den. Även om kunden avtalat om tilläggstjänster till E-fakturatjänsten är kunden fortfarande skyldig att följa e-fakturornas status i Nätbankstjänsten.

Om förmedlingen av e-fakturan hindras av orsaker som beror på banken, är banken skyldig att ersätta endast den lagenliga dröjsmålsräntan och rimliga utredningskostnader. Banken eller avsändarens bank ansvarar inte för medelbar eller indirekt skada som förorsakats kunden, t.ex. utebliven vinst eller avkastning, inkomstbortfall, skattepåföljd, ränteförlust eller annan jämförbar skada som banken eller avsändarens bank inte rimligen kan förutse. Banken ansvarar inte för skada som förorsakats av en tredje part.

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

### 10. Värdepappers- och andra placeringstjänster

Om kunden har ingått ett avtal med banken om värdeandelskonton och förvar av värdepapper kan kunden ansluta nätbankens portföljtjänst till sin Nätbankstjänst. Därefter kan kunden i tjänsten ge köp- och säljuppdrag om värdepapper och värdeandelar samt tecknings- och inlösenuppdrag om fondandelar. Dessutom kan kunden få uppgifter om de värdeandelar/värdepapper som förvaras på värdeandelskontot och olika slag av värdeandelar på värdeandelskontona samt fondandelar. Till tjänsten kan enligt separat avtal mellan banken och kunden även anslutas andra värdepappers- och placeringstjänster.

Betalningar som grundar sig på uppdragen debiteras det konto som har angetts i avtalet om värdeandelskontot och värdepappersförvaret. Om det inte finns täckning på kontot på den debiteringsdag som fastställs i bankens allmänna villkor för köp- och säljuppdrag för värdepapper, i de tjänstespecifika villkoren eller på den debiteringsdag som fastställts från fall till fall för debiteringen av köpuppdraget, svarar kunden för all den skada som bristen på medel kan medföra. I övrigt tillämpas de allmänna villkoren för tjänster som används med bankkoder på värdepappers- och andra placeringstjänster endast i det fall att de inte strider mot de allmänna villkoren för värdeandelskonto och värdepappersförvar, de allmänna villkoren för avtal om placeringstjänst eller mot de allmänna villkoren för uppdrag gällande köp och försäljning av värdepapper.

Beträffande uppdrag som gäller Nordeas fonder tillämpas stadgarna för respektive fond samt i fråga om fortlöpande fondsparande de allmänna villkoren för fortlöpande fondsparande.

Då kunden har bekräftat att hen i Nätbankstjänsten läst igenom uppgifter om värdepapper eller annat finansiellt instrument, uppgifter om en annan tjänst eller tjänsteleverantör som till exempel villkoren för ett obligationslån, eller det förenklade fondprospektet samt fondens stadgar, anses hen ha fått dem.

Banken har rätt att begränsa den handel som sker via tjänsten, om det finns risk att uppdraget inte kan utföras på behörigt sätt. Banken kan begränsa användningen av tjänsten beträffande uppdrag som gäller värdeandelskonton till vilka kunden endast har dispositionsrätt, även om ett sådant värdeandelskonto är anslutet till tjänsten på det sätt som anges i punkt 7.

Banken kan fastställa en maximi- och en minimigräns för uppdrag via Nätbankstjänsten. Gränserna kan också vara kundspecifika. Nätbankstjänstens samtliga värdepapperstjänster är avsedda att användas i Finland och tjänsterna är riktade till Finland, om inte något annat separat har avtalats eller meddelats av banken. Värdepapperstjänster och andra placeringstjänster erbjuds inte personer bosatta i USA, inte heller företag och samfund som bedriver sin affärsverksamhet från USA.

### 11. Informationstjänster

Banken kan i Nätbankstjänsten tillhandahålla egna informationstjänster eller förmedla de informationstjänster som andra tjänsteleverantörer tillhandahåller, såsom uppgifter om finansinformationstjänster, krediter, kort eller andra tjänster. Banken eller en annan tjänsteleverantör svarar inte för skador som föranleds av eventuella fel i informationen eller dröjsmål i eller hinder för åtkomsten till informationen.

Finansinformationstjänsterna i Nätbankstjänsten är avsedda att användas i Finland och tjänsterna är riktade till Finland, om inte något annat har avtalats eller meddelats av banken. Finansinformationstjänster erbjuds inte personer bosatta i USA, inte heller företag och organisationer som bedriver sin affärsverksamhet från USA. Den information som tjänsterna innehåller är under inga omständigheter anbud, köp- eller säljuppsmaning eller säljrekommendation.

En privatkund har inte rätt att använda uppgifterna i informationstjänsten för att idka yrkesmässig värdepappershandel, värdepappersförmedling eller annan därmed jämförbar verksamhet.

En företags- eller organisationskund, som idkar eller börjar idka yrkesmässig värdepappershandel, värdepappersförmedling eller annan därmed jämförbar verksamhet, förbinder sig att underrätta banken om verksamheten när avtalet ingås eller när verksamheten inleds. Av företags- och organisationskunder som bedriver ovannämnd verksamhet har banken rätt att debitera deras konto med en sådan användningsavgift som en producent av information kräver och vars storlek framgår av prislistan.

### 12. Lån och kredittjänster

Banken fastställer de kredittyper eller andra finansieringstjänster som kan anslutas till



## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

Nätbankstjänsten. Banken kan ge kunden uppgifter om de krediter och andra finansieringstjänster som är anslutna till Nätbankstjänsten. Kunden kan avtala med banken eller någon annan tjänsteleverantör om att information om krediten eller annan finansieringstjänst levereras enbart till kundens Nätbankstjänst.

I Nätbankstjänsten kan kunden ha en möjlighet att med banken eller någon annan tjänsteleverantör uppgöra bl.a. vissa ansökningar som gäller krediter eller annan finansiering samt kredit- eller finansieringsavtal. De ansökningar och avtal samt andra förbindelser som kunden uppgör i Nätbankstjänsten undertecknar kunden med sina identifieringsuppgifter. Användningen av kundens identifieringsuppgifter motsvarar kundens underskrift och de förbindelser som har bekräftats på detta sätt binder kunden såsom beskrivs i punkt 3.

Kredit- eller finansieringsavtalet uppstår, då banken eller någon annan tjänsteleverantör har godkänt kundens ansökan, om inte något annat har meddelats separat. Ifall det i kredit- eller finansieringsbeslutet ingår villkor som förutsätter, för att beslutet ska träda i kraft, att dokument överläts till banken eller någon annan tjänsteleverantör, uppstår avtalet då kunden har överlåtit de krävda dokumenten. Villkoren för det kredit- eller finansieringsavtal som uppgörs i Nätbankstjänsten och det därmed sammanhängande beslutet kan ges kunden till kännedom i Nätbankstjänsten.

### 13. Försäkringstjänster

I Nätbankstjänsten kan kunden ha en möjlighet att med tjänsteleverantören uppgöra ansökningar, försäkringsavtal samt ändringsansökningar för försäkringar som gäller de försäkringar som tjänsteleverantören tillhandahåller via Nätbankstjänsten. Vid meningsskiljaktigheter i fråga om detaljer i försäkringsavtalet, avgörs dessa i första hand enligt de gällande villkor som berör försäkringen, avvikande från punkt 1.

Försäkringstjänsterna i Nätbankstjänsten är avsedda att användas i Finland och tjänsterna är riktade till Finland, om inte något annat har avtalats eller meddelats av försäkringsbolaget. Försäkringstjänster erbjuds inte personer bosatta i USA eller företag och organisationer som bedriver sin affärsverksamhet från USA.

### 14. Användningstider för tjänster

Kunden kan använda Nätbankstjänsten 24 timmar i dygnet och sju dagar i veckan, med undantag för avbrott vilka beror på service, uppdateringar, upprätthållande, störningar eller andra liknande orsaker. Banken garanterar inte att tjänsterna är tillgängliga för kunden utan avbrott.

Banken kan av grundad anledning begränsa användningstiden för tjänsten genom att informera kunden om det i nätbanken. Banken försöker ge meddelandet i god tid på förhand. Banker har dock ingen skyldighet att meddela sina kunder på förhand om tillfälliga avbrott i Nätbankstjänsten eller i de enskilda tjänster som ingår i den.

Tjänsterna kan ha särskilda användningstider, vilka är primära. Avvikande användningstider meddelas i Nätbankstjänsten. Uppdrag och ansökningar som lämnas i Nätbankstjänsten ska utföras enligt de tidsgränser som gäller dessa.

Om inget annat har avtalats, inleds bankens skyldighet att behandla uppdrag eller ansökningar tidigast då dessa har mottagits och godkänts i bankens datasystem. Banken reserverar en rimlig behandlingstid för utförandet av tjänsterna. Banken garanterar inte att uppdragen eller ansökningarna behandlas i realtid.

Banken garanterar inte heller att underhåll och support av programvaror, program eller applikationer som möjliggör användningen av tjänsterna är fortlöpande eller att tjänsterna ständigt kan användas med hjälp av dessa.

### 15. Kundpost

Kundposten i Nätbankstjänsten är avsedd för kommunikation mellan banken och kunden. Banken kan i de situationer som banken fastställer motta kundens viljeyttringar via kundposten. Banken är dock inte skyldig att behandla eller verkställa de uppdrag som kunden ger via kundposten, som t.ex. betalnings- eller värdepappersuppdrag.

Bankens kundtjänst behandlar kundpostmeddelanden inom rimlig tid från att meddelandet kommit in och inom ramen för kundtjänstens vid var tid gällande öppettider. Kundpostmeddelandena följs inte upp i realtid och i brådskande fall ska kunden kontakta bankens kundtjänst per telefon.

Banken förvarar kundpostmeddelanden den tid som meddelas i Nät- bankstjänsten.

#### **16. Verifikation av och ansvar för utlämnade uppgifter**

Tidpunkten när ett uppdrag, ett avtal, en ansökan eller annan viljeyttring har utförts och innehållet i dessa samt annan skötsel av ärenden i anslutning till tjänsten verifieras av de datasystem som upprätthålls av banken eller någon annan vederbörlig tjänsteleverantör och/eller av det telefonsamtal som banken har tagit upp på band.

Kunden svarar för att de uppgifter kunden har gett är korrekta och för all eventuell skada, som kan förorsakas av att kunden gett banken eller någon annan vederbörlig tjänsteleverantör felaktiga eller bristfälliga uppgifter. Uppdragen utförs och ansökningarna behandlas utgående från de givna uppgifterna.

Uppdrag som lämnats in till banken via betalningsuppdragstjänsten, kontouppgiftstjänsten eller annan tjänsteleverantör utförs enligt det innehåll som de har när banken tar emot dem. Banken eller någon annan vederbörlig tjänsteleverantör är inte skyldig att kontrollera eller komplettera de uppgifter som kunden gett.

Banken eller annan vederbörlig tjänsteleverantör har rätt att i sina datasystem lagra kundens kontakter och uppgifter som gäller skötseln av kundens ärenden och rätt att bända in samtalen med kunden för att verifiera avtal eller uppdrag samt för att utveckla tjänster.

#### **17. Användning av person- och kunduppgifter**

Som personuppgiftsansvarig behandlar banken personuppgifter då den levererar produkter och tjänster som parterna har avtalat om. Dessutom behandlar banken personuppgifter i andra sammanhang såsom då det är nödvändigt för att följa lagar och andra bestämmelser. Detaljerade uppgifter om behandlingen av personuppgifter i banken ges i Nordeas dataskyddsbeskrivning som finns tillgängligt på bankens nätsidor.

Dessutom kan du få dataskyddsbeskrivningen genom att kontakta banken. Dataskyddsbeskrivningen innehåller uppgifter om rättigheter i anknytning till behandlingen av personuppgifter. Till rättigheterna hör bland annat rätten att få tillgång till

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

personuppgifter, rätten till rättelse och rätten till dataportabilitet.

Företags- och organisationskunden ska ge Nordeas dataskyddsbeskrivning till personer vars personuppgifter den överläter till Nordea.

Genom att använda Nätbankstjänsten ger kunden banken sitt uttryckliga samtycke till att banken får hantera de uppgifter som är nödvändiga för att tillhandahålla tjänsterna.

Kundens personkreditupplysningar kan användas när Nätbankstjänsten öppnas, identifieringsuppgifter förnyas eller kunden ansöker eller ingår ett avtal om tjänster. Kreditupplysningarna inhämtas från Suomen Asiakastieto Oy:s kreditupplysningsregister. Banken inhämtar personuppgifter också från kundstörningsregister.

Kundens uppgifter kan överlåtas till annan tjänsteleverantör för identifiering av kunden samt för utförande eller utredning av ärenden, om kunden använder tjänsten.

#### **18. Kundens anmärkningar**

Anmärkningar eller anspråk med anledning av bankens tjänst eller uppdrag till banken ska utan dröjsmål och senast inom 90 kalenderdagar från transaktionsdagen ges skriftligen eller per meddelande i kundposten i Nätbankstjänsten, såvida kunden och banken inte tjänstespecifikt avtalat något annat om anmärkningstiden eller såvida inte annat följer av tvingande lagstiftning.

Om kunden med hjälp av bankkoder använder tredje tjänsteleverantörens tjänster ska anmärkningarna om dessa riktas till tjänsteleverantören i fråga. I fråga om betalningsuppdragstjänster framgår förfarandet för anmärkningar av de allmänna villkoren för betalningsförmedling.

#### **19. Ångerrätt**

Ångerrätt kan ingå i avtal som en konsumentkund ingått i Nätbankstjänsten. Ångerrätten beskrivs i de produktspecifika uppgifterna eller i villkoren för produkten. Om inte något annat har beskrivits om ångerrätten och/eller utnyttjandet av den i de produktspecifika uppgifterna eller i villkoren för produkten, följs följande villkor.

Konsumentkunden har rätt att frånträda det avtal som hen ingått i Nätbankstjänsten genom att meddela

## Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder

detta till den bank som är avtalspart eller till annan tjänsteleverantör inom 14 dagar från det att avtalet ingåtts. Anmälan om frånträdelse kan göras via nätbankens kundpost, per brev eller på bankens kontor. Meddelandet om frånträdet ska specificeras och innehålla åtminstone följande uppgifter: kundens namn, personbeteckning, avtal som frånträds och kundens underskrift. Då konsumentkunden frånträder avtalet har banken eller annan tjänsteleverantör rätt att uppbära en ersättning för utförd tjänst i enlighet med det som anges i den produktspecifika beskrivningen.

De betalningar och övriga medel som erhållits på basis av avtalet ska returneras inom 30 dagar från anmälan om frånträdelse vid äventyr att frånträdelserna förfaller.

Ångerrätten gäller inte betalningsuppdrag eller produkter vilkas pris eller värde beror på sådana ändringar på finansmarknaden som banken eller tjänsteleverantören inte kan påverka. Sådana ändringar är bl.a. avtal om värdepappers- och placeringstjänster och -produkter. Ångerrätt föreligger inte då de ärenden som sköts via ett medel för distanskommunikation ansluter sig till ett befintligt avtal eller om avtalet ifylls på konsumentkundens uttryckliga begäran före utgången av ångertiden.

Ångerrätt föreligger inte heller vid avtalsändringar.

### 20. Upphovsrätt och varumärken

Upphovsrätterna och varumärkena samt andra immaterialrättigheter i anslutning till Nätbankstjänsten och programvara, program och applikationer som banken tillhandahåller tillhör banken, en annan tjänsteleverantör eller en tredje part. Alla rättigheter till upphovsrätterna, varumärken och andra immaterialrättigheter förbehålls.

Den kund som använder Nätbankstjänsten förbinder sig till att inte utan skriftligt samtycke av den som innehar upphovsrätten med elektroniska medel eller via annan kommunikationskanal publicera, kopiera eller vidarebefordra den information som ingår i tjänsterna eller de tjänster och applikationer som banken tillhandahåller. Kunden har rätt att ta en säkerhetskopia av en applikation som banken tillhandahåller.

Applikationen får endast användas för dess ursprungliga syfte.

### 21. Bankens rätt att avbryta användningen av identifieringsuppgifterna eller tjänsten

#### 21.1 Bankens rätt att förhindra användning av identifierings- uppgifter

Banken har rätt att förhindra användningen av identifieringsuppgifterna eller låta bli att utföra ett uppdrag som getts banken eller låta bli att behandla en ansökan

- 1) av säkerhetsskäl;
- 2) om identifieringsuppgifterna innehåller ett uppenbart fel;
- 3) om det finns skäl att misstänka att identifieringsuppgifterna används obehörigt eller oärligt;
- 4) om kunden använder identifieringsuppgifterna på ett sätt som väsentligt strider mot dessa villkor,
- 5) om kunden har avlidit eller
- 6) av orsaker som beror på lagstiftning eller andra myndighetsföreskrifter.

Banken har vidare rätt att förhindra användningen av identifierings- uppgifterna i Nätbankstjänsten, om identifieringsuppgifterna berättigar till användning av kredit och risken för att kontoinnehavaren inte kan uppfylla sin betalningsförpliktelse har ökat betydligt, eller om användningen av Nätbankstjänsten utan sådan tilläggsinformation från kunden om kunden eller kundens bankärenden, som banken kräver vid var tid, enligt bankens uppfattning strider mot lagstiftning eller myndighetsanvisningar om förebyggande och utredning av penningtvätt och av finansiering av terrorism. I ovan nämnda fall kan identifieringsuppgifterna emellertid användas för stark autentisering.

Banken meddelar om att användningen av identifieringsuppgifterna förhindras och att ett uppdrag eller en ansökan som inlämnats till banken inte utförs eller behandlas och om orsakerna till detta skriftligen eller per meddelande i Nätbankstjänsten på förhand eller omedelbart efter att användningen av identifieringsuppgifterna förhindrats, om detta är motiverat för att förhindra eller begränsa skador. Meddelande ges inte om det äventyrar betalningstjänsternas tillförlitlighet eller säkerhet eller om det enligt lag är förbjudet.

När det inte längre finns någon grund för att förhindra användningen av identifieringsuppgifterna återställer banken på kundens begäran möjligheten att använda

identifieringsuppgifterna. Banken återställer då möjligheten att använda befintliga identifieringsuppgifter, sänder kunden nya identifieringsuppgifter eller en del av dem, eller kunden och banken ingår ett nytt avtal om Nätbankstjänsten.

## **21. 2 Bankens rätt att förhindra användningen av tjänsterna**

Banken har rätt att omedelbart helt eller delvis avbryta användningen av tjänsterna i Nätbankstjänsten eller att låta bli att utföra ett uppdrag eller behandla en ansökan som lämnats till banken med anledning av att dataskyddet i tjänsten äventyrats eller på grund av en teknisk störning, eller, om kunden använder tjänsten i strid med dess syfte, inte iakttar villkoren för tjänsten, om det finns skäl som beror på lag eller annan myndighetsföreskrift eller om ansökan om konkurs, företagssanering eller likvidation som gäller kunden inlämnas eller om kunden söker ackord eller inställer sina betalningar eller när banken har grundad anledning att misstänka att tjänsten utnyttjas för lagstridig verksamhet eller på ett sätt som kan förorsaka banken, någon annan tjänsteleverantör eller utomstående skada eller risk för skada.

Av en orsak som baserar sig på lagen kan banken förhindra användningen av betalningsuppdragstjänsten eller kontoinformationstjänsten.

## **22. Skadestånd och bankens ansvarsbegränsningar**

Banken är skyldig att ersätta kunden endast den direkta skada som bankens fel eller försummelse medfört. Banken ersätter då endast den förorsakade ränteförlusten, de nödvändiga och rimliga kostnader som uppstått vid utredningen av skadan samt återbetalar de serviceavgifter banken har debiterat endast till den del som dessa hänför sig till det fel eller den försummelse som medfört skada.

Banken svarar inte för indirekt skada som åsamkats kunden såvida skadan inte har uppstått uppsåtligen eller på grund av grov oaktsamhet. Med indirekt skada avses förlust av inkomst, utebliven avkastning, skada med anledning av annan förpliktelse enligt avtalet eller en annan därmed jämförbar svårt oförutsebar skada som orsakats av bankens felaktiga förfarande eller åtgärder till följd av detta.

Banken svarar dock för indirekt skada som banken förorsakat av oaktsamhet när det handlar om

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

förfarande som strider mot skyldigheterna enligt betaltjänstlagen eller mot skyldigheter som avtalats i dessa villkor på basis av den lagen. Banken svarar emellertid inte för indirekt skada till följd av fel eller försummelse i genomförandet av betalningsuppdrag såvida skadan inte har uppstått uppsåtligen eller på grund av grov oaktsamhet. Med betalningsuppdrag avses en instruktion som kunden eller betalningsmottagaren gett sin bank för att genomföra en betalningstransaktion. Banken svarar dock inte för några indirekta skador om kunden är en företags- eller organisationskund.

Kunden måste vidta skäligen åtgärder för att begränsa sin skada. Om kunden försummar detta svarar hen själv för skadan till denna del. Skadeersättning som ska betalas till kunden på grund av lag- eller avtalsstridigt förfarande kan jämkas om den är oskäligen med beaktande av orsaken till förseelsen, kundens eventuella medverkan till skadan, vederlaget för tjänsten, bankens möjligheter att förutspå och förhindra skadan samt andra omständigheter.

Banken svarar inte för de andra tjänsteleverantörernas verksamhet, tjänster eller produkter. I fråga om betalningsuppdrags- och kontouppgiftstjänster har man avtalat om ersättningsansvar i de tjänstespecifika villkoren.

Kunden har ingen rätt till någon som helst ersättning enbart på grund av att detta avtal sägs upp eller på grund av att användningen eller distributionen av tjänsten, applikationen eller identifieringsuppgifterna avbryts i situationer som definieras i punkt 6, 14 eller 21.

Banken ansvarar inte för skada som förorsakas av oöverstigligt hinder eller motsvarande orsak som i oskäligen grad försvårar bankens verksamhet. Ett dylikt hinder som befriar Nordea från ansvar kan vara till exempel:

- en åtgärd av en myndighet,
- ett krig eller ett krigshot, ett uppror eller ett upplopp,
- störningar i postdistributionen, den automatiska databehandlingen, dataöverföringen, annan elektronisk kommunikation eller eltillförseln, vilka inte beror på banken,

- att bankens verksamhet avbryts eller försenas till följd av eldsvåda eller annan olyckshändelse,
- en stridsåtgärd såsom strejk, lockout, bojkott eller blockad, oberoende av om den berör Nordea eller inte.

Ett oöverstigligt hinder eller annan ovannämnd omständighet ger banken rätt att tills vidare avbryta tillhandahållandet av tjänsten.

### **23. Meddelanden mellan banken och kunden**

Om inte annat avtalas sänder banken servicemeddelanden och meddelanden samt villkorsändringar som gäller tjänster och applikationer som banken tillhandahåller och som anslutits till Nätbankstjänsten via Nätbankstjänsten. Banken kan publicera meddelandena om betalningstjänstens säkerhet också på sin webbplats.

Kunden skickar banken meddelanden gällande dessa villkor skriftligen, som kundpostmeddelande i Nätbankstjänsten eller på annat överenskommet sätt.

Om inte annat avtalas anses mottagaren ha fått meddelandet senast den sjunde dagen efter att meddelandet skickades per post och ett elektroniskt meddelande samma dag det skickats.

Kunden kan använda svenska eller finska i sina kontakter med banken. Om kunden vill använda något annat språk än svenska eller finska svarar hen själv för att ordna den tolkningstjänst som behövs och för kostnaderna för tolkningen.

### **24. Bankens rätt att ändra avtalsvillkor och servicepriser**

Banken har rätt att ändra avtalet om tjänster som används med bankkoder, dessa villkor, de särskilda avtalsvillkor som gäller tjänsterna samt servicepriser och andra avgifter som eventuellt uppbärs.

Banken meddelar konsumentkunden om ändringar i villkoren eller i prislistan i Nätbankstjänsten eller skriftligen. Ändringen träder i kraft vid den tidpunkt banken meddelar, dock tidigast efter två (2) månader från det att ändringen har meddelats kunden.

Kunden anses ha godkänt ändringen och avtalet fortsätter med de ändrade villkoren, om inte konsumentkunden före den dag ändringarna meddelats träda i kraft meddelar skriftligen eller via kundposten i Nätbankstjänsten att hen motsätter sig

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

ändringen. Fram till den dag då ändringen har meddelats träda i kraft har konsumentkunden rätt att säga upp detta avtal att upphöra genast eller före den meddelade dagen för ikraftträdandet av ändringarna. Efter att avtalet upphört har banken rätt att omedelbart avsluta tillhandahållandet av Nätbankstjänsten och förhindra användningen av identifieringsuppgifterna.

Banken meddelar i Nätbankstjänsten eller skriftligen företags- och organisationskunder om en sådan ändring av villkoren som väsentligt ökar företags- eller organisationskundernas förpliktelser eller minskar deras rättigheter och som inte beror på lagändring, myndighets- föreskrifter eller ändringar i bankernas betalningsförmedlingssystem. Banken meddelar om ändringen minst en månad innan ändringen föreslås träda i kraft. Andra ändringar av villkoren meddelar banken genom att offentliggöra dem på bankens kontor eller på bankens webbplats. Ändringar i Prislistan eller avgiftsändringar meddelar banken i prislistan. Sådana ändringar träder i kraft vid den tidpunkt banken meddelar.

På ändringar av villkoren för enskilda tjänster som tillhandahålls i Nätbankstjänsten och ändringar av prislistan tillämpas ifrågasvarande tjänsters villkor.

Under avtalsförhållandet får kunden avtalsvillkoren och förhandsuppgifter om tjänsten skriftligen eller i Nätbankstjänsten.

### **25. Avtalets ikraftträdande, giltighet och upphörande**

Avtalet för tjänster som används med bankkoder träder i kraft när banken har godkänt den ansökan som kunden har undertecknat. Avtalet gäller tills vidare, om inte annat avtalas.

Banken reserverar en leveranstid för tjänsterna.

Kunden kan skriftligen säga upp avtalet att upphöra omedelbart utan uppsägningstid. Banken reserverar en rimlig tid för avslutandet av tjänsten.

Kunden ansvarar för uppdrag som getts via tjänsten också efter att avtalet upphört. Banken har rätt att slutföra uppdragen, om de inte återkallas separat i enlighet med villkoren för de enskilda tjänsterna.

Banken har rätt att säga upp konsumentkunders avtal att upphöra om två (2) månader och företags- och organisationskunders avtal en månad från

uppsägningen. Banken informerar kunden i form av ett meddelande som ingår i Nätbankstjänsten eller skriftligen.

Avtalsparterna har rätt att skriftligen häva avtalet om den andra parten väsentligt har brutit mot förpliktelserna i avtalet.

Villkoren för uppsägning eller hävning av avtal om enskilda nätbankstjänster har fastställts i villkoren för ifrågavarande tjänster.

## **26. Överlåtelse av avtal**

Banken har rätt att överlåta sina rättigheter och skyldigheter enligt avtalet till en tredje part. De rättigheter och skyldigheter som grundar sig på avtalet mellan kunden och banken gäller för den som tar emot affärsrörelsen om banken fusioneras eller delas eller överlåter sin affärsverksamhet helt eller delvis.

Kunden får inte överlåta sina avtalsenliga rättigheter eller skyldigheter till en tredje part.

## **27. Kundrådgivning och utomrättsliga rättsskyddsmedel**

I frågor som gäller dessa villkor ska kunden i första hand alltid kontakta banken.

Konsumentkunder och småföretag kan hänskjuta meningsskiljaktigheter som gäller dessa villkor till Försäkrings- och finansrådgivningen (FINE, fine.fi/sv) eller till Banknämnden som verkar i anslutning till denna och en konsumentkund till konsumenttvistenämnden (KRIL, kuluttajariita.fi/sv). Kunden kan anmäla bankens handlande till Finansinspektionen (finanssivalvonta.fi/se).

## **28. Tillämplig lag och avgörande av tvister**

Finlands lag tillämpas på detta avtal.

Tvister om avtal mellan en konsumentkund och banken avgörs vid Helsingfors tingsrätt eller den tingsrätt i Finland inom vars domkrets konsumentkunden har sin hemvist eller stadigvarande bostad. Om konsumentkunden inte har hemvist i Finland behandlas tvister om detta avtal vid Helsingfors tingsrätt.

Tvister om avtal mellan företags- och organisationskunder och banken avgörs vid Helsingfors tingsrätt.

## **Allmänna avtalsvillkor för tjänster som används med bankkoder**

### **29. Tjänsteleverantör och tillsynsmyndighet**

Nordea Bank Abp Hamnbanegatan 5  
00020 NORDEA, Finland  
FO-nummer: 2858394-9  
Tel: +358 (0)200 5000 (lna/msa)  
nordea.fi/sv

Nordea Bank Abp är införd i Patent- och registerstyrelsens handelsregister. Nordea Bank Abp:s hemort är Helsingfors.

Kontaktuppgifter till kontor av Nordea Bank Abp med kundtjänster hittar du på [nordea.fi/sv](http://nordea.fi/sv).

Nordea Bank Abp:s verksamhet övervakas av och som tillståndsmyndighet fungerar:

Europeiska centralbanken (ECB)  
Sonnemannstrasse 22  
60314 Frankfurt am Main, Tyskland  
Tel: +49 69 1344 0  
ecb.europa.eu

Nordea Bank Abp övervakas inom ramen för sina befogenheter av:

Finansinspektionen  
Snellmansgatan 6 / PB 103  
00101 Helsingfors, Finland  
Tel: +358 (0)9 18351  
E-post: finanssivalvonta@fiva.fi  
finanssivalvonta.fi/se

Tillsyn över konsumentkunder utövas också av konsumentombudsmannen:

Konkurrens- och konsumentverket PB 5  
00531 Helsingfors, Finland  
Tel: +358 (0)29 505 3000 (växel)  
kkv.fi/sv