

## ALLMÄNNA VILLKOR FÖR DE TJÄNSTER SOM ANVÄNDS MED PERSONKUNDENS BANKKODER

Gäller från och med 1.10.2019

### 1. Tillämpningsområde

Dessa villkor tillämpas på användningen av Handelsbankens personkunders bankkoder och de tjänster som används med bankkoderna. Dessutom tillämpas dessa villkor för stark autentisering av personkund med bankkoder i identifieringstjänsten.

Dessa villkor tillämpas utöver de avtalsvillkor, beskrivningar och anvisningar som gäller enskilda tjänster. Om villkoren som gäller en enskild tjänst och dessa villkor är motstridiga tillämpas i första hand dessa villkor, om inte annat har avtalats.

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

De tjänster som används med bankkoderna och bankkoderna är avsedda för bankens kunder bosatta i Finland och för användning i huvudsak i Finland.

### 2. Definitioner

**Nättjänst för betalkonto:** En e-tjänst via vilken betalkontot kan administreras till exempel på nätet. Nedan används termen nättjänst.

**Annan tjänsteleverantör** är en tredje part som tillhandahåller tjänster med förmedling av nättjänsterna eller vars tjänster kunden kan använda med sina bankkoder.

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

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

**Bankkoderna (koderna)** är de autentiseringsmetoder som fastställs av banken vid vart och ett tillfälle och skickas helt eller delvis till kunden, till exempel användarnamn, nyckelkodskort, verifieringsapp, kodkalkylator, PIN-kod eller något annat verifieringsverktyg eller någon annan verifieringsåtgärd som banken har godkänt.

**Tjänster som används med bankkoderna (nättjänster)** är elektroniska ärendetjänster avsedda för Handelsbankens kunder. Nättjänster kan vara bl.a. nätbank, mobilbank, av banken godkända applikationer, telefontjänst samt konsultationer på nätet. I tjänsterna kan ingå också tjänster som tillhandahålls av en tjänsteleverantör som hör till samma koncern som banken och av tredje part (*annan tjänsteleverantör*). De olika nättjänsternas innehåll och funktioner kan skilja sig från varandra.

**Betalningsinitieringstjänst** är en tjänst där en extern tjänsteleverantör på begäran av betaltjänstanvändaren initierar ett betalningsuppdrag från ett konto som banken tillhandahåller.

**Kontoinformationstjänst** är en tjänst där en extern tjänsteleverantör via ett datanät hämtar och lämnar information om kontohavarens betalkonton som banken tillhandahåller.

**Prislista:** Bankens avgifter och provisioner framgår av den prislista som gäller vid respektive tidpunkt. Ett dokument med avgiftsinformation har därtill gjorts upp över de mest representativa tjänsterna i anslutning till betalkonton. Prislistan och dokumentet med avgiftsinformation finns tillgängliga på bankens verksamhetsställen eller på bankens webbplats.

**Ordlista:** Banken upprätthåller en enhetlig ordlista över de vanligaste tjänsterna i anslutning till betalkontot. Den baserar sig på Europeiska unionens ordlista. Ordlistan finns tillgänglig på bankens verksamhetsställen eller på bankens webbplats.

#### Definitioner gällande e-fakturamottagartjänsten

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

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

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

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

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

### 3. Användning och förvaring av bankkoderna

#### 3.1 Användning av bankkoderna i nättjänsterna

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

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

Banken ger eller skickar kunden de personliga koderna med vilka kunden identifierar sig enligt anvisningarna i nättjänsten. Användningen av koderna motsvarar identifieringen av kunden ur en handling som bevisar identiteten.

Den tjänsteanslutning som har öppnats med koderna får inte användas av tredje part.

När kunden använder koderna i bankens tjänst enligt anvisningarna i tjänsten motsvarar detta kundens underskrift. Alla betalningar, uppdrag, ansökningar, avtal och övriga viljeförklaringar och meddelanden binder en kund som identifierat sig i tjänsten efter att dessa skickats till banken enligt anvisningarna i tjänsten.

#### 3.2 Förvaring av bankkoderna

De bankkoder som har överlåtits till en kund är personliga. Koderna får inte överlåtas till annan person, inte ens en familjemedlem och inte heller till en separat applikation eller tjänst som banken inte har godkänt. Om kunden ger sina koder till en tredje part ansvarar kunden för de åtgärder som görs i hans eller hennes namn. Med avvikelse från det ovan nämnda kan kunden använda koderna för att genomföra de tjänster som produceras av leverantörer av betalningsinitierings- och kontoinformationstjänster som avses i betaltjänstlagen.

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

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

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

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

### 3.4 Användning av bankkoderna för autentisering (Identifieringstjänst)

För att bankkoderna ska beviljas i identifieringstjänsten förutsätts att kunden har en finsk personbeteckning och kundens identitet kan verifieras antingen personligen i enlighet med Identifieringslagen i ett dokument som har beviljats av en myndighetsperson eller med ett identifieringsverktyg för stark autentisering som avses i identifieringslagen.

Kunden kan identifiera sig med bankkoderna i tredjepartstjänster om banken och den tredje parten har kommit överens om det.

Banken förmedlar på uppdrag av kunden de personuppgifter som är nödvändiga för att identifiera kunden till tredje part eller förmedlare av stark autentiseringstransaktion som ingår i det betrodda nätverket i enlighet med Identifieringslagen.

För de rättsverkningar som föranleds av användning av bankkoderna vid identifiering i tredjepartstjänster och parternas ansvar tillämpas villkoren i avtalet mellan kunden och tredje part. Banken är inte delaktig i avtalen mellan kunden och tredje part och svarar inte för att villkoren uppfylls.

### 3.5 Kundens ansvar för användningen av bankkoderna i nättjänster

Kunden svarar för obehörig användning av bankkoderna, om

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

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

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

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

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

Kunden svarar för obehörig användning av bankkoderna, om

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

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

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

### 4. Utrustning, program och datakommunikationsförbindelser

Kunden ansvarar för att han eller hon har den utrustning, de program och datakommunikationsförbindelser som användningen av tjänsterna kräver. Kunden ansvarar för att de fungerar och är säkra samt för användnings- och underhållskostnaderna.

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

### 5. Tjänsternas priser

Banken och annan tjänsteleverantör har rätt att av kunden ta ut avgifter enligt prislistan eller avgifter som på något annat sätt har avtalats med kunden. Banken eller en tjänsteleverantör som hör till samma koncern som banken har rätt att debitera kundens konto med avgifterna och provisionerna.

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

### 6. Tjänsteurval

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

Banken kan av säkerhetsskäl begära tilläggsbekräftelse av kunden för uppdrag som ges via denna nättjänst. Uppdraget utförs först efter tilläggsbekräftelsen.

#### 6.1 Ansökningar och avtal

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

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

## 6.2 Konton och kontouppgifter

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

Banken kan ge kunden kontouppgifter gällande konton som anslutits till nättjänsterna i nättjänsterna. En användare med dispositionsrätt kan granska transaktioner på dispositionsrättskontot även för den tid som föregår beviljad dispositionsrätt.

## 6.3 Lån och krediter

Banken fastställer de kreditprodukter och därtill hörande funktioner och tjänster som kan hanteras i nättjänsterna.

Banken kan ge kunden information om kundens lån och krediter i nättjänsten.

## 6.4 Betalningsuppdrag

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

Banken har rätt att behandla kundens och betalningsmottagarens personuppgifter i den mån som behövs för genomförande av betalningsuppdrag.

Alla uppdrag, inklusive uppdrag via betalningsinitieringstjänster, förmedlas i enlighet med Allmänna villkor för förmedling av eurobetalningar inom eurobetalningsområdet eller Allmänna villkor för avgående och ankommande valutabetalningar.

## 6.5 E-fakturamottagartjänst

Mottagning av e-fakturor i nättjänsten är en tjänst där faktureraren skickar en till betalaren adresserad faktura till nättjänsten, där betalaren behandlar fakturan. På tjänsten tillämpas bankernas beskrivning av förmedlingstjänsten Finvoice och Finans Finlands anvisningar för tillämpningen av Finvoice – dessa finns på Finans Finlands webbplats på adressen [www.finanssiala.fi](http://www.finanssiala.fi).

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

Om mottagandet av e-fakturor i nättjänsten kan kunden avtala antingen i nättjänsten varvid banken underrättar faktureraren om att kunden tagit i bruk e-fakturatjänsten eller direkt med faktureraren. För faktureringen meddelar kunden sin e-fakturaadress till faktureraren. Om faktureraren använder meddelandetjänsten för e-fakturaadresser förmedlar banken på begäran av kunden e-fakturaadressen och ändringar i den till faktureraren för fakturering. Kunden kan avbryta mottagningen av e-fakturor genom att underrätta banken eller faktureraren om detta. Faktureraren kan reservera en handläggningstid för uppdateringen av ändringar i e-fakturaadressen i sina system. Faktureraren får inte sända e-fakturor till en kund som inte har meddelat att han eller hon tar emot dem eller som förbjuder att de sänds.

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

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

Faktureraren ansvarar för innehållet i e-fakturan; att den är korrekt och befogad. Likaså ansvarar faktureraren för innehållet i de länkar och bilagor som ingår i e-fakturan. Banken ansvarar inte för att kunden kan ta emot och behandla bilagor till e-fakturan. Kunden ska kontrollera e-fakturan innan den betalas.

Betalningen av en e-faktura förutsätter att kunden ger banken ett särskilt betalningsuppdrag om e-fakturan antingen genom att uttryckligen godkänna e-fakturan för betalning eller genom att på förhand avtala med banken om att banken automatiskt debiterar kundens konto med den e-faktura som har skickats av nättjänsten på förfallodagen. Kunden kan dessutom avtala med banken att betalningen debiteras kontot automatiskt endast upp till ett särskilt eurobelopp som kunden angett och att e-fakturor som överskrider det angivna eurobeloppet separat måste godkännas för betalning. Banken svarar inte för skador som orsakas av att kunden inte godkänner en e-faktura, godkänner den för betalning för sent, med ändrade betalningsuppgifter eller utan att granska den. Kunden har rätt att ändra ett betalningsuppdrags förfallodag eller summa eller att annullera betalningsuppdraget. Övriga uppgifter i betalningsuppdraget kan inte ändras. Banken kan annullera ett betalningsuppdrag också utgående från en begäran om annullering som faktureraren sänder. Banken underrättar inte kunden om annulleringen av ett betalningsuppdrag.

Kunden godkänner att banken har rätt att överlåta identifieringsuppgifter om kunden som är nödvändiga för förmedlingen av e-fakturan till faktureraren och fakturerarens bank.

## 6.6 Placerartjänster

Kunden kan i nättjänsterna använda möjliga placerartjänster genom att avtala om det separat med banken.

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

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

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

## 6.7 Informationstjänster

I nättjänsterna kan banken tillhandahålla egna eller förmedla en annan tjänsteleverantörs informationstjänster såsom information om bankens tjänster och information om placeringsmarknaden.

Informationstjänsterna är avsedda endast för privat bruk och det är förbjudet att sprida, publicera eller kopiera materialet i informationstjänsterna. De uppgifter som ingår i informationstjänsterna levereras som sådana och utan förbindelser. Uppgifterna är av allmän natur och kan inte betraktas t.ex. som en köp- eller säljuppsmaning, ett råd, en rekommendation eller en offert som binder den som lämnat uppgifterna, om inte detta uttryckligen anges. Banken ansvarar inte för att uppgifterna är korrekta eller tillförlitliga. Banken ansvarar inte för skador som eventuellt orsakas kunden om tillgången till de uppgifter som informationstjänsterna innehåller fördröjs eller förhindras, eller att uppgifterna är felaktiga, eller för följder eller konsekvenser för kunden av att han eller hon använder informationstjänsterna.

## 7. Ångerrätt

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

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

Frånträdet förfaller om sådana prestationer som har gjorts utgående från det frånträdda avtalet inte återbärs inom trettio (30) dagar från det att anmälan om frånträdet sändes.

När kunden frånträder avtalet har banken rätt att debitera en ersättning enligt bankens prislista för den del som motsvarar bankens prestation om inte kunden och banken har kommit överens om annat.

Ångerrätten gäller inte betalningsuppdrag, värdepappersuppdrag, fonduppdrag eller andra tjänster vars pris eller värde beror på sådana ändringar på finansmarknaden som banken eller en annan tjänsteleverantör inte kan påverka.

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

## 8. Bankens rätt att spärra bankkoderna

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

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

Sådana fall är till exempel

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

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

Kunden kan begära att möjligheten att använda bankkoderna återställs genom att kontakta banken.

När det inte längre finns en grund för att spärra bankkoderna kan möjligheten att använda bankkoderna återställas eller så kan koderna ersättas med nya koder.

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

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

## 9. Bankens rätt att avbryta eller begränsa användningen av nättjänsterna

Banken har rätt att avbryta användningen av nättjänsterna eller begränsa användningen av dem för service och reparationer eller för planerade avbrott som kunden informerats om i förväg. Banken kan informera kunden om avbrott för service och reparationer i förväg i nättjänsten eller på sin webbplats.

Banken garanterar inte att nättjänsterna är tillgängliga utan avbrott. Banken svarar heller inte för skador som avbrotten eventuellt orsakar.

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

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

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

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

## 10. Kunduppgifter och uppgifter om nättjänstbesök

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

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

## 11. Användning av personuppgifter

Banken behandlar personuppgifter i enlighet med personuppgiftslagen och kreditinstitutlagen samt ombesörjer även i övrigt att integritetsskyddet och banksekretessen förverkligas vid behandling av personuppgifter. Uppgifter inhämtas från den registrerade själv, från dennes företrädare, från myndigheternas offentliga register, från kommersiella databaser och från kreditupplysnings- och kundstörningsregister. Kunden har rätt att kontrollera de sparade uppgifterna om denne.

Banken använder sitt kundregister också för marknadsföring som riktar sig till kunderna.

Kunden har rätt att förbjuda direktmarknadsföring som riktas till honom eller henne.

## 12. Kommunikation mellan banken och kunden

### 12.1 Bankens meddelanden

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

Banken och övriga tjänsteleverantörer har rätt att skicka nättjänstkunderna information som gäller betal tjänster (såsom meddelanden om att en betalning avisats) samt meddelanden som baserar sig på det här avtalet eller andra avtal med kunden (såsom ändringar av avtalsvillkor, meddelanden, offerter, svar, bekräftelser samt övriga meddelanden) till nättjänsterna.

Kunden anses ha mottagit meddelandet senast den sjunde dagen efter att meddelandet skickades.

### 12.2 Bankens meddelanden om hot som hänför sig till bedräglig verksamhet eller säkerhet

Banken lämnar meddelanden om säkerheten i betal tjänsten på sin webbplats eller i någon annan e-tjänst som banken godkänt, såsom nätbanken.

### 12.3 Kundens kontakter

Kunden kan kontakta banken elektroniskt via nättjänsternas meddelandefunktion eller annan skyddad elektronisk tjänst som banken tillhandahåller, skriftligt eller genom att besöka bankens kontor.

Banken anses ha fått ett elektroniskt meddelande senast följande bankdag efter att meddelandet har nått bankens datasystem. Om meddelandet har skickats skriftligt till banken anses banken ha fått meddelandet senast den sjunde dagen efter avsändandet.

Ett meddelande via vanlig e-post anses ha kommit till bankens kännedom endast om banken separat meddelar att det har tagits emot.

### 12.4 Betjäningsspråk

Kunden kan enligt vad som banken tillhandahåller och beroende på tjänst använda finska eller svenska då kunden sköter sina ärenden.

## 13. Kundens anmärkningar

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

Om kunden använder en extern tjänsteleverantörs tjänster med bankkoder ska anmärkningar på dessa tjänster riktas till tjänsteleverantören i fråga.

## 14. Immaterialrättigheter

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

## 15. Skadestånd och bankens ansvarsbegränsningar

Banken är skyldig att ersätta kunden endast för den direkta skada som har orsakats av bankens eget fel eller egen försummelse. Banken ansvarar inte för indirekt skada som orsakats kunden om skadan inte har orsakats uppsåtligt eller av grov vårdslöshet. Indirekta skador är bland annat utebliven inkomst eller avkastning, som orsakas av eventuella störningar eller fel i bankens nättjänster.

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

Banken svarar inte för andra tjänsteleverantörers produkter, tjänster eller skyldigheter.

En avtalspart har inte rätt till ersättningar på grund av att detta avtal går ut eller att en tjänst som omfattas av avtalet läggs ner, om inte annat har överenskommit eller föranleds av lag.

## 16. Force majeure

En avtalspart ansvarar inte för skada, om parten kan styrka att skyldigheten inte kunde uppfyllas på grund av sådana osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som parten inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga att avvärja ens med iakttagande av största möjliga omsorgsfullhet. Banken ansvarar inte heller för skada om fullgörandet av skyldigheterna i detta avtal skulle strida emot sådana bankens förpliktelser om vilka föreskrivs i andra lagparagrafer. En avtalspart är skyldig att så snart som möjligt meddela den andra avtalsparten om avtalsparten utsätts för force majeure. Banken kan meddela om ett oöverstigit hinder till exempel på sin webbplats eller i riksomfattande dagstidningar.

## 17. Ändring av avtalet, avtalsvillkoren och serviceavgifterna

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

Banken underrättar kunden om ändringarna i enlighet med punkt 12.1 i dessa villkor. En ändring träder i kraft vid den tidpunkt som banken meddelar dock tidigast två månader efter meddelandet.

Avtalet fortsätter att gälla med ändrat innehåll om kunden inte före den dag då ändringarna uppgetts träda i kraft skriftligt underrättar banken om att kunden motsätter sig ändringen. Kunden har rätt att före den dag då ändringarna uppgetts träda i kraft säga upp avtalet.

## 18. Avtalets giltighet och upphörande

Detta avtal gäller tillsvidare.

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

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

Banken har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om kunden väsentligt har brutit mot sina förpliktelser enligt avtalet.

Banken sänder ett meddelande om uppsägningen eller hävningen till kunden skriftligt eller på ett på separat avtalat elektroniskt sätt.

Banken kan anse att avtalet har upphört utan separat uppsägning när koderna inte har använts på minst ett år.

## 19. Kundrådgivning och rättelsemedel utanför domstol

I frågor som gäller det här avtalet och de här villkoren ska kunden i första hand ta kontakt med banken. Avtalsparterna strävar efter att hitta en gemensam överenskommelse. Om det är fråga om kundklagomål banken svarar kunden i regel inom 15 bankdagar från kundens kontakt antingen skriftligt eller på något annat varaktigt sätt enligt avtalet.

Konsumenter och småföretag kan hänskjuta en meningsskiljaktighet som gäller dessa villkor till behandling av Försäkrings- och finansrådgivningen (Fine, [www.fine.fi](http://www.fine.fi)) eller till Banknämnden som verkar i anslutning till den eller till konsumenttvistenämnden ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)).

## 20. Övervakande myndighet

Bankens verksamhet övervakas av Finansinspektionen i Sverige ([www.fi.se](http://www.fi.se)) och i frågor som gäller konsumenter också av konsumentombudsmannen ([www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)).

Kontaktuppgifterna till Finansinspektionen i Sverige är: Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 Stockholm, Sverige, [www.fi.se](http://www.fi.se).

Konsumentombudsmannens kontaktuppgifter är: Konkurrens- och konsumentverket, PB 5, 00531 Helsingfors, telefon 029 505 3000 (växel).

Transport- och kommunikationsverket Traficom övervakar att lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster följs. Traficom: Dynamicum, Erik Palméns plats 1, PB 320, 00561 Helsingfors, [www.traficom.fi](http://www.traficom.fi).

## 21. Behandling av personuppgifter

Banken behandlar i egenskap av personuppgiftsansvarig de personuppgifter som användaren av tjänsten lämnar eller som banken på annat sätt sparar när tjänsten används.

### 21.1 Syfte och rättslig grund

Banken behandlar personuppgifter i regel för att fullfölja villkoren för avtalet mellan parterna. Banken behandlar personuppgifter också för att fullgöra sina lagstadgade skyldigheter eller de skyldigheter som en myndighet ålagt, till exempel för att följa den lagstiftning som gäller bokföring eller penningvävt, samt vid rapportering till skattemyndigheten och Finansinspektionen. Banken behandlar personuppgifter också på grund av berättigat intresse till exempel vid direktmarknadsföring samt vid marknads- och kundanalyser som utnyttjas vid marknadsföring, utveckling av affärsverksamheten och riskhantering. Genom att använda betal tjänsten ger betal tjänstanvändaren banken sitt uttryckliga samtycke till att behandla de personuppgifter som behövs för att betal tjänsten ska kunna tillhandahållas.

### 21.2 Förvaringstid för personuppgifterna

Banken förvarar personuppgifterna så länge som behövs för att fullfölja villkoren för avtalet och på grund av krav enligt lag och övriga författningar. Uppgifterna förvaras i allmänhet 5–10 år från att avtalet upphört att gälla.

### 21.3 Den registrerades rättigheter

Den registrerade har rätt att få information om vilka personuppgifter banken behandlar samt rätt att begära att felaktiga eller bristfälliga uppgifter korrigeras.

### 21.4 Ytterligare information och kontaktuppgifter

Bankens dataskyddsbeskrivning finns tillgänglig på webbplatsen [www.handelsbanken.fi](http://www.handelsbanken.fi) och på kontoren. Om du vill utöva din rätt, om du har frågor eller om du vill reklamera det sätt på vilket dina personuppgifter behandlas, kontakta oss då genom att skicka ett meddelande via nätbanken, eller ring Handelsbankens kundtjänst eller besök kontoret. Du kan också skicka ett meddelande till Handelsbanken Finlands dataskyddsansvariga: [tietosuojavastaava@handelsbanken.fi](mailto:tietosuojavastaava@handelsbanken.fi) eller per brev: Handelsbanken, Dataskyddsansvarig, Östersjögatan 11–13, 00180 Helsingfors.

Kontaktuppgifterna till kontoren, kundtjänsten och den dataskyddsansvariga finns också på vår webbplats. Behandlingen av personuppgifter kan reklameras hos tillsynsmyndigheten. Kontaktuppgifterna finns på webbplatsen [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi).

## 22. Forum och tillämplig lag

### 22.1 Kontohavaren är personkund

Twister till följd av detta avtal och dess villkor behandlas i Helsingfors tingsrätt eller i tingsrätten på den ort i Finland inom vars domkrets kunden är bosatt eller har sin vanliga vistelseort. Om kunden inte är bosatt i Finland behandlas tvisterna i Helsingfors tingsrätt.

### 22.2 Kontohavaren är annan än personkund

Twister till följd av detta avtal behandlas i Helsingfors tingsrätt.

### 22.3 Tillämplig lag

På detta avtal tillämpas finsk lag.