

ALLMÄNNA VILLKOR FÖR S-BANKENS DIGITALA TJÄNSTER OCH BEGRÄNSADE WEBBANKSKODER

Läs våra villkor noggrant innan du börjar använda tjänsten. På den här sidan hittar du en sammanfattning av de saker som du särskilt bör lägga märke till i villkoren.

ÄNDRA WEBBANKENS OCH S-MOBILS BETALNINGSGRÄNS PER DYGN SÅ ATT DEN PASSAR DIG

På webbanken och i S-mobil är den förvalda betalningsgränsen per dygn 50 000 euro. Du kan enkelt ändra betalningsgränsen på webbanken så att den passar dig.

Läs mer i villkoren i punkt 6.5 Kundens möjlighet att begränsa betalningar i digitala tjänster

LÄMNA INTE UT DINA WEBBANKSKODER ELLER BEKRÄFTELSEKODER SOM VI SKICKAT PER SMS TILL UTMOMSTÅENDE

Webbankskoderna är personliga och får inte lämnas ut till någon annan – inte ens till en familjemedlem, tolk eller personlig assistent. Med dina webbankskoder kan en utomstående logga in i vilken digital tjänst som helst och ingå avtal eller lämna uppdrag som är bindande för dig.

Kom särskilt ihåg att banker eller myndigheter aldrig ber dig uppge dina webbankskoder eller andra användarnamn och koder per telefon eller e-post.

FÖRVARA DINA WEBBANKSKODER OCH DIN TELEFON OMSORGSFULLT

S-Bankens identifieringsverktyg är begränsade webbankskoder samt begränsad identifiering med S-mobil som du kan ta i bruk i appen S-mobil. Förvara identifieringsverktygens delar (användarkod, lösenord och koder) separat från varandra och försäkra dig regelbundet om att du har dem kvar. När du förvarar dina identifieringsverktyg omsorgsfullt hålls du inte ansvarig, även om de används av utomstående. Logga aldrig in på webbanken och godkänn inte betalningar, om du har gått till inloggningssidan via resultaten i en sökmotor, gett en annan person fjärrtillträde till enheten eller om länken till inloggningssidan har skickats till dig per e-post, per sms, på sociala medier eller på något annat elektroniskt sätt.

Läs mer om säker hantering av bankärenden på vår webbplats på:
s-banken.fi/daglig-ekonomi/saker-hantering-av-bankarenden.

Läs mer i villkoren i punkt 7.1 Förvaring av identifieringsverktyg

ANMÄL GENAST OM WEBBANKSKODERNA ELLER TELEFONEN FÖRKOMMER ELLER MISSBRUKAS

Anmäl genast till spärrtjänsten om något av följande identifieringsverktyg förkommer eller om du misstänker att någon har använt dem utan lov:

- användarkoden till webbanken
- lösenordet till webbanken
- kodtabellen till webbanken
- PIN-koden till S-mobil
- telefonen som innehåller S-mobil och identifiering med S-mobil

Telefonnumret till spärrtjänsten är +358 9 6964 6820 (Ina/msa) och tjänsten är öppen dygnet runt. Anteckna numret till spärrtjänsten eller spara det på din telefon.

Läs mer i villkoren i punkt 7.2 Anmälan om att identifieringsverktyg har förkommit

PERSONUPPGIFTER

Läs mer om behandling av personuppgifter i vårt dataskyddsregister på s-banken.fi/dataskydd.

1. TILLÄMPNINGSSOMRÅDE

Detta är de allmänna villkoren för S-Bankens digitala tjänster och begränsade webbankskoderna.

2. DEFINITIONER

Du är **kund**, det vill säga en fysisk person som är avtalspart.

Intressebevakare är din lagstaddade företrädare. Rollen som intressebevakare bygger antingen på lag (minderåriga) eller på domstolens eller förmyndarmyndighetens förordnande (vuxna som en intressebevakare har förordnats för).

S-Banken-koncernen omfattar S-Banken Abp och dess dotterbolag, bland annat S-Banken Fondbolag Ab.

S-mobil är en mobilapp som är avsedd för S-gruppens ägarkunder och dem som hör till ägarkundshushåll. S-mobil innehåller också S-Banken-koncernens banktjänster för ägarkunder och personer som hör till ägarkundshushåll.

Elektroniska meddelanden är till exempel e-post, sms eller meddelanden på webbanken.

Digitalt format betyder att vi skickar ett meddelande till din webbank samt en påminnelse om att du har ett meddelande som väntar på att läsas på webbanken.

Digitala tjänster är bland annat webbanken och telefontjänsten som används med dator, en mobil enhet eller appen S-mobil. Bankfunktionerna i S-mobil är en del av webbanken. Du kan använda ärendehanteringstjänsterna via de digitala tjänsterna.

Ärendehanteringstjänsterna har separata villkor. Ärendehanteringstjänster är bland annat förmedling av betalningar och e-fakturer.

Om villkoren för en ärendehanteringstjänst står i strid med dessa villkor, tillämpas i första hand de särskilda villkor som gäller tjänsten, om inte något annat har avtalats senare. Vi har rätt att göra ändringar i vårt utbud av tjänster samt i tjänsternas funktion och innehåll.

Med telefontjänst avses en tjänst som tillhandahålls via telefonen eller chatttjänsten till en kund som har identifierats.

S-Bankens begränsade identifieringsverktyg är:

- Begränsade webbankskoderna, som består av den användarkod som specificerar din kundrelation och som vi gett, det personliga lösenord som du valt och koder som framgår av kodtabellen.
- Begränsad identifiering med S-mobil som består av en app som laddats ned på din mobila enhet, en personlig kod som du valt och/eller biometrisk identifiering, till exempel avläsning av fingeravtryck eller ansikte. Du kan aktivera identifiering med S-mobil i S-mobil.

Begränsade webbankskoderna och begränsad identifiering i S-mobil är inte identifieringsverktyg för stark autentisering enligt autentiseringslagen

Internationella sanktioner är sanktioner, ekonomiska sanktioner, export- eller importförbud, handelsblockader eller motsvarande begränsande åtgärder. Internationella sanktioner fastställs, administreras, godkänns eller verkställs av finska staten, Förenta nationerna, Europeiska unionen, USA och Förenade konungariket samt behöriga myndigheter eller organ i dessa stater.

Avtal är en helhet som utgörs av avtalet om digitala tjänster och identifieringsverktyg, dessa villkor och vår servicetariff.

3. IKRAFTTRÄDANDE, ÄNDRING OCH UPPHÖRANDE AV AVTAL

Avtalet träder i kraft när båda parterna och, i fråga om en omyndig kund, intressebevakaren för den omyndiga kunden har godkänt avtalet. En person med intressebevakare kan dock teckna ett avtal om webbankskoderna med oss för att använda kontomedel som personen har fri dispositionsrätt till med stöd av lagen om förmyndarverksamhet. Avtalet gäller tills vidare. Genom att underteckna avtalet bekräftar intressebevakaren att huvudmannen kan förvara och använda sina personliga begränsade identifieringsverktyg enligt avtalsvillkoren.

Ändring av avtalet, villkoren och servicetariffen

Vi kan ändra detta avtal, dess villkor och servicetariffen genom ett gemensamt avtal.

Vi kan också ändra avtalet genom att meddela dig om detta. Vi meddelar om ändring av avtalet, villkoren eller servicetariffen enligt punkt 5.2. Ändringen träder i kraft från och med den tidpunkt vi uppger, dock tidigast två (2) månader efter att vi meddelat om ändringen.

Avtalet fortsätter med ändrat innehåll om du inte skriftligen meddelar att du motsätter dig förändringen innan den dag då den skulle träda i kraft. Du har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan fram till den dag då ändringarna träder i kraft. Om du motsätter dig ändringarna har du och vi rätt att säga upp detta avtal så att det upphör enligt dessa villkor.

Avtalets upphörande

Du har rätt att säga upp avtalet för egen del med omedelbar verkan genom att meddela oss om detta i enlighet med punkt 5.4. Vi reserverar en skälig tid för stängning av tjänsten.

Vi har rätt att säga upp avtalet så att det upphör två (2) månader efter att vi meddelat om uppsägning. Vi skickar ett meddelande om uppsägning skriftligen till den e-postadress eller postadress som vi har kommit överens om och som du har meddelat till oss eller Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Om den ena avtalsparten (du eller vi) försummar sina skyldigheter enligt detta avtal, har den andra avtalsparten rätt att häva avtalet. Vi har även rätt att häva avtalet, om du inte längre har dispositionsrätt till ett betalkonto på S-Banken. Vi skickar meddelande om hävning skriftligen till den e-postadress eller postadress som vi har kommit överens om och som du har meddelat till oss eller Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Om din ägarkundsrelation upphör eller om du inte längre hör till ett ägarkundshushåll, upphör även din rätt att använda S-mobil. På webbankskoderna tillämpas efter detta S-Bankens servicetariff för andra kunder än ägarkunder.

Överföring av avtalet

Vi har rätt att överföra våra rättigheter och skyldigheter enligt detta avtal till en part som vi anger.

Du saknar rätt att överföra detta avtal till en annan part.

4. AVGIFTER OCH PROVISIONER I ANKNYTNING TILL TJÄNSTERNA

Vi har rätt att ta ut avgifter och provisioner enligt gällande servicetariff.

Vi tar i första hand ut avgifterna och arvoden från ditt konto som anges i avtalet. Om ditt primära konto har avslutats, debiterar vi ett annat konto som du har på S-Banken.

Servicetariffen finns på vår webbplats, på vår webbank och på våra kundtjänstställen. På ägarkunder i S-gruppens handelslag och på medlemmar i ägarkundshushåll tillämpas servicetariffen för handelslagets ägarkunder.

5. KOMMUNIKATION MELLAN BANKEN OCH KUNDEN

5.1 Kundens informationsskyldighet

Du ska meddela oss ditt namn, din personbeteckning/ditt födelsedatum, ditt telefonnummer, din e-postadress och din postadress samt ändringar i dessa samt de uppgifter för kundkontroll som vi begär vid respektive tidpunkt. Du bör meddela om ändringar i kontaktuppgifterna, för att våra kontakter ska nå dig och vi vid behov kan skicka dig en begäran om att verifiera en tjänst du använder, ett betalningsuppdrag eller ett meddelande du har skickat.

5.2 Anmälan om ändringar i avtalet, villkoren och servicetariffen

Vi meddelar om ändringar i avtalet, dessa villkor och servicetariffen i digitalt format.

5.3 Bankens övriga meddelanden

Vi meddelar om hot mot säkerheten i skötseln av bankärenden antingen på vår webbplats, i S-mobil, på sociala medier, per e-post, genom ett meddelande till postadressen, per telefon eller per sms.

Vi meddelar om annat som gäller detta avtal och användningen av begränsade identifieringsverktyg eller digitala tjänster (till exempel spärrning av identifieringsverktyg eller begränsning av användningen) per telefon,

med ett meddelande på webbanken, i S-mobil, i digitalt format eller skriftligen till den e-post- eller postadress som vi har kommit överens om och som du har meddelat till oss eller Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

Du ska läsa de meddelanden som vi skickar till webbanken och våra påminnelser om meddelanden som väntar på att läsas på webbanken.

5.4 Kundens kontakt med banken och meddelanden

Du kan kontakta oss i frågor som gäller detta avtal via ett meddelande på webbanken, i S-mobil, på chatten, genom att besöka vårt kundtjänstställe, per brev eller genom att ringa oss med följande undantag:

- Gör anmälan om att ett identifieringsverktyg har förkommit i första hand till den spärrtjänst som är öppen 24 timmar om dygnet: när du ringer från Finland, ring numret 09 6964 6820 (lna/msa), när du ringer från utlandet, ring numret +358 9 6964 6820 (lna/msa). Du kan också göra anmälan genom att ringa vår kundtjänst eller besöka vårt kundtjänstställe under dess öppettider.
- Skicka dina yrkanden och reklamationer samt ditt meddelande om uppsägning av avtalet till oss per brev eller som ett meddelande på webbanken, i S-mobil eller på annat sätt som vi kommit överens om separat.

5.5 Delgivningsdag

När vi lämnar ett meddelande i digitalt format eller skickar ett meddelande per post till den adress som avses i punkt 5.3 i dessa villkor, anses du ha fått kännedom om informationen eller meddelandet senast den sjunde dagen efter utskicket. Elektroniska meddelanden anses ha kommit till dig på sändningsdagen.

Vi anser att vi har fått brevet du skickat per post senast den sjunde dagen efter att det skickats och det elektroniska meddelandet du skickat på dess sändningsdag.

5.6 Kontaktspråk

Avtalet ingås och tjänster tillhandahålls på finska eller svenska. Du kan använda svenska eller finska vid hantering av ärenden. Om vill använda dig av något annat språk än svenska eller finska, står du för kostnaderna för anskaffning och användning av de tolkningstjänster som S-Banken har godtagit.

5.7 Rätt att få uppgifter om villkoren och förhandsuppgifter under avtalets giltighetstid

Du kan se oss om avtalets villkor och avtalsrelaterade förhandsuppgifter under avtalets giltighetstid. Vi skickar dig dessa utan avgift enligt punkt 5.2 i dessa villkor.

6. DIGITALA TJÄNSTER OCH ANVÄNDNING AV DEM

Användning av bankens digitala tjänster förutsätter

- identifieringsverktyg som tillhandahållits eller godkänts av S-Banken
- dator, telefon eller annan enhet som lämpar sig för användning av digitala tjänster och
- betalkonto i S-Banken.

Användningen av S-mobil förutsätter att du är ägarkund i S-gruppen eller hör till ett ägarkundshushåll.

Beroende på olika enheter och vilken app som används kan innehåll och funktioner i de digitala tjänsterna vara olika.

6.1 Biometrisk kännetecken vid identifiering med S-mobil

Vid identifiering med S-mobil är det möjligt att använda biometriska kännetecken för att verifiera identiteten. Sådana kännetecken kan vara till exempel fingeravtryck eller ansikte.

Ibrukttagande av biometrisk identifiering är frivilligt och begränsar inte användningen av PIN-koden. Biometrisk identifiering bygger på utrustningstillverkarnas tekniker och S-Banken kan inte behandla biometriska data i enheten.

Innan du börjar använda identifiering med S-mobil, försäkra dig om att enheten inte har sparat andra användares biometriska data.

6.2 Hårdvara, program och dataförbindelser

De tekniska minimikraven för användning av digitala tjänster finns på bankens webbplats på s-banken.fi. Vi ansvarar inte för att du kan använda digitala tjänster med den utrustning du skaffat om den inte uppfyller våra minimikrav. Du ska på egen bekostnad skaffa den hårdvara, de program och de dataförbindelser som behövs för att använda tjänsterna.

Du ansvarar själv för kostnaderna för underhåll, användning och skydd av den hårdvara och de program som nämns ovan samt för kostnaderna för

dataförbindelserna. Vi och du ansvarar båda för att informationssäkerheten i våra datasystem är tillräcklig och ändamålsenlig.

6.3 E-faktura

Med tjänsten e-fakturamottagning kan du ta emot fakturor avsedda för dig i elektroniskt format i S-Bankens digitala tjänster. På tjänsten tillämpas Finans Finlands beskrivning av förmedlingstjänsten Finvoice och tillämpningsanvisningen för Finvoice, vilka finns på finanssiala.fi.

Med avsändare avses ett företag som skickar fakturor till dig. Med e-fakturaadress avses en adress som du fått av oss och utifrån vilken e-fakturan visas i digitala tjänster.

Ibrukttagandet av tjänsten e-fakturamottagning eller ett meddelande om mottagaradress till fakturaavsändaren avslutar inte utan vidare åtgärder en fullmakt om direktdebitering som du gett eller andra betalningsrörelseavtal.

Du kan kontrollera e-fakturan och godkänna den för betalning på i digitala tjänster. Fakturan betalas inte om du inte separat godkänner att den ska betalas.

E-fakturamottagning

Du avtalar med fakturaavsändaren om mottagning av e-fakturer. För faktureringen måste du meddela avsändaren din e-fakturaadress. Du kan avbryta mottagningen av e-fakturer genom att meddela avsändaren om detta.

Avsändaren kan reservera en behandlingstid för ändringar i e-fakturaadressen.

Vi ansvarar inte för avsändarens verksamhet och är inte heller skyldiga att kontrollera om avsändaren iakttar de avtal som denne har ingått med dig. Avsändaren eller vi är inte skyldiga att lämna en faktura som förmedlas som e-faktura till dig i annan form. Avsändaren ansvarar för innehållet i den e-faktura som skickats samt att den är korrekt och befogad. Du ska kontrollera e-fakturan innan den betalas. Du ska lämna anmärkningar om e-fakturan till avsändaren.

Avsändaren kan inkludera länkar i e-fakturan och ansvarar då för att de fungerar och för informationssäkerheten.

Genom att ta i bruk tjänsten e-fakturamottagning godkänner du samtidigt

- att vi har rätt att överlämna nödvändiga identifikationsuppgifter som behövs för förmedling av fakturan till fakturaavsändaren och avsändarens bank
- att e-fakturan har levererats till dig när vi har tillställt dig e-fakturan för behandling på webbanken.

Betalning av e-faktura

För att betala e-fakturan ska du själv separat godkänna betalningsuppdraget som gäller fakturan. Vi förmedlar betalningar som grundar sig på e-fakturer som gireringar och iakttar samtidigt de allmänna villkoren för förmedling av betalningar. Du kan antingen godkänna betalningsuppdraget separat för varje faktura du har tagit emot eller komma överens med oss om att vi på förfallodagen debiterar en specificerad e-faktura från ditt konto. Du kan inte annullera betalningen när den har debiterats från ditt konto. Vi är inte skyldiga att betala e-fakturan utan ett separat betalningsuppdrag.

Vi ansvarar inte för skador som uppstår till följd av att du inte godkänner e-fakturan eller att du godkänner den för betalning för sent, med ändrade betalningsuppgifter eller utan att kontrollera dess innehåll.

Bankens ansvar

Vi ansvarar för att e-fakturans innehåll inte ändras när den innehas av oss. Vi ansvarar också för att du kan hantera e-fakturan på webbanken senast den andra bankdagen efter att den har anlänt till oss. Vi ser till att du har tillgång till e-fakturan på webbanken i minst två (2) månader efter att den har skickats till oss. Efter förvaringstiden är vi inte skyldiga att bevara den e-faktura som skickats till oss eller att skicka e-fakturan till dig i annan form.

Begränsningar i bankens ansvar

Om förmedling av e-fakturan förhindras av något skäl som beror på oss, är vi skyldiga att ersätta endast dröjsmålsränta enligt lagen och rimliga utredningskostnader. Vi ansvarar inte för om en del av de uppgifter som ingår i e-fakturan inte behandlas på grund av att avsändaren skickar e-fakturamaterialet till oss i en annan form än i vilken vi har uppgett att vi tar emot e-fakturorna.

Viansvarar inte för skador som förorsakas av avsändarens, tele- eller dataoperatörens eller någon annan tredje parts verksamhet. Vi eller fakturaavsändarens bank ansvarar inte för indirekta skador som förorsakats dig eller en tredje part, såsom utebliven vinst eller avkastning, inkomstförlust, skattepåföljd, ränteförlust eller annan därmed jämförbar skada som vi inte rimligtvis kan förutse.

Avbrott i tjänsten

Vi garanterar inte att tjänsten är tillgänglig utan avbrott och ansvarar inte heller för skador orsakade av avbrott. Vi kan avbryta tillhandahållandet av tjänsten på grund av tekniska störningar, underhålls- eller modifieringsarbeten eller av någon annan motsvarande orsak. Vi har dessutom rätt att avbryta tillhandahållandet av tjänsten på grund av missbruk eller på grund av att dataskyddet äventyras eller om tjänsten används på ett sätt som kan orsaka skada för oss eller för utomstående.

6.4 Rättshandlingar i de digitala tjänsterna

I de digitala tjänsterna kan du lämna uppdrag, skicka ansökningar och meddelanden och godkänna våra erbjudanden.

Användningen av ett identifieringsverktyg motsvarar din underskrift. Alla erbjudanden, uppdrag, betalningar och andra viljeyttringar som har godkänts med identifieringsverktyg är bindande för dig.

Du använder S-Bankens begränsade webbankskoder med vilka rättshandlingarna med bolag som ingår i S-Banken-koncernen är begränsade. Du kan till exempel inte öppna nya bankkonton på webbanken och inte heller göra några kortansökningar.

6.5 Kundens möjlighet att begränsa betalningar i digitala tjänster

Kontots internetköpgräns per dag som överenskommit i avtalet gäller användningen av kontot på webbanken och i S-mobil. Du kan ändra gränsen på webbanken.

De aktuella internetköpgränserna kan du kontrollera på webbanken och våra kundtjänstställen.

6.6 Bankens rätt att avbryta eller begränsa användningen av digitala tjänster

Vi har rätt att avbryta eller begränsa användningen av digitala tjänster under underhålls- och reparationsarbeten. Vi garanterar inte att de digitala tjänsterna är tillgängliga utan avbrott och ansvarar inte heller för skador orsakade av avbrott.

Utöver vad som avtalats i punkt 9 har vi också rätt att begränsa användningen av digitala tjänster eller en enskild ärendehanteringstjänst, om den hårdvara, de program eller de dataförbindelser som du använder äventyrar tjänstens säkerhet eller det i övrigt är nödvändigt att begränsa tjänsterna för att säkerställa informationssäkerheten.

7. BANKENS BEGRÄNSADE IDENTIFIERINGSVERKTYG

Begränsade identifieringsverktyg gör det möjligt att logga in i S-Bankens digitala tjänster och de fungerar också som betalningsmedel enligt betaltjänstlagen.

Dina skyldigheter gällande identifieringsverktyg

7.1 Förvaring av identifieringsverktyg

Begränsade webbankskoder och identifiering med S-mobil som laddas ned på enheten är personliga. De får inte ens till en del överlätas eller delges till en utomstående, inte heller till en familjemedlem, eller till en separat applikation eller tjänst.

Genom detta avtal förbinder du dig att noggrant bevara identifieringsverktygen och regelbundet säkerställa att de finns i förvar. Du får inte skriva ner dina koder till webbanken eller S-mobil i en lättidentifierad form. Du förbinder dig också att förvara användarkoden till webbanken, lösenordet som du eventuellt har antecknat och kodtabellen separat från varandra så att ingen kan koppla dem till varandra. De olika delarna av de begränsade webbankskoderna får inte förvaras på samma ställe, till exempel i en handväska, en plånbok eller hemma på samma förvaringsplats.

Observera särskilt följande:

- Du får inte i något fall avslöja webbankskoderna eller en bekräftelsekod som vi skickar per sms muntligen genom telefonsamtal eller per e-postmeddelanden eller andra meddelanden till personer som frågar efter dem.
- Du får inte använda webbankskoder för att logga in på webbanken, identifiera dig eller sköta andra bankärenden, om du har gått till inloggningssidan via resultaten i en sökmotor eller länken till inloggningssidan har skickats till dig per e-post, per sms, på sociala medier eller på något annat elektroniskt sätt.

Kontrollera regelbundet på det sätt som omständigheterna kräver att de begränsade webbankskodernas delar eller din enhet som innehåller S-mobil finns kvar.

När du loggar in på webbanken då andra personer är närvarande ska du skydda den enhet du använder med din hand eller kropp. På så sätt kan inte utomstående se när du knappar in webbankskoden eller koden till S-mobil.

Du får inte logga in på webbanken eller godkänna betalningar med dina identifieringsverktyg om du har gett en annan person fjärrtillträde till enheten. Du får inte använda webbankskoderna på en enhet där man har observerat eller misstänkt att det finns ett sabotageprogram.

Du har dock rätt att med våra identifieringsverktyg identifiera dig i sådana betalningsinitierings- eller kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en utomstående tjänsteleverantör och som avses i betaltjänstlagen.

7.2 Anmälan om att identifieringsverktyg har förkommit

För att förhindra obehörig användning av tjänsterna ska du omedelbart meddela oss om identifieringsverktygen eller en del av dem (lösenord till webbanken, kodtabell, enhet som innehåller S-mobil eller koden till S-mobil) har förkommit eller om det finns skäl att misstänka att en utomstående har fått tillgång till eller kännedom om dem.

Gör anmälan om att ett identifieringsverktyg har förkommit i första hand till den spårtjänst som är öppen 24 timmar om dygnet:

- från Finland (09) 6964 6820
- från utlandet +358 9 6964 6820

Du kan också göra anmälan på vårt kundtjänstställe under deras öppettider. Vi har rätt att förhindra användningen av våra identifieringsverktyg och digitala tjänster när vi har mottagit en anmälan om förkommet identifieringsverktyg.

7.3 Anmärkningar och ersättningsyrkande

Du ska framställa ett specificerat skriftligt ersättningsyrkande för orättmätiga och felaktiga betalningstransaktioner utan obefogat dröjsmål.

8. KUNDENS ANSVAR FÖR ANVÄNDNING AV IDENTIFIERINGSVERKTYG

8.1 Ditt ansvar för användning av identifieringsverktyg som betalningsmedel

Du ansvarar för användning av begränsade webbankskoder eller begränsad identifiering med S-mobil om dessa förkommit eller någon annan har fått tillgång till dem på obehörigt sätt endast om:

- 1) du överlämnar identifieringsverktyg till en obehörig person eller överlämnar en session på webbanken som öppnats med dina identifieringsverktyg till en utomstående
- 2) du försummar dina skyldigheter enligt punkt 7.1 i villkoren av oaksamhet, eller
- 3) du försummar din skyldighet att i enlighet med punkt 7.2 i dessa villkor utan obefogat dröjsmål meddela oss om din upptäckt av att ett identifieringsverktyg har förkommit, någon annan har fått tillgång till verktyget på ett obehörigt sätt eller verktyget har använts på ett orättmätigt sätt.

Ditt ansvar för obehörig användning av identifieringsverktygen i sådana fall som avses i punkt 2 och 3 är högst 50 euro. Denna begränsning tillämpas inte om du har agerat uppsåtligt eller genom grov oaksamhet.

Du ansvarar dock inte för orättmätig användning av identifieringsverktyget:

- 1) till den del identifieringsverktyget har använts efter att vi har informerats om att identifieringsverktyget har förkommit, någon annan har fått tillgång till det på ett obehörigt sätt eller att det har använts orättmätigt eller
- 2) om vi inte har krävt stark autentisering av betalaren.
- 3) Du ansvarar dock alltid för orättmätig användning av identifieringsverktyg om du uppsåtligt gör en felaktig anmälan eller i övrigt agerar bedrägligt.

9. BANKENS RÄTT ATT FÖRHINDRA ANVÄNDNING AV IDENTIFIERINGSVERKTYG

Vi har rätt att spärra eller begränsa användningen av identifieringsverktyg om:

- 1) säkerheten vid användningen av identifieringsverktygen har äventyrats
- 2) det finns skäl att misstänka att en annan person använder dina identifieringsverktyg

- 3) det finns skäl att misstänka att identifieringsverktygen används orättmätigt eller bedrägligt eller att de digitala tjänsterna används i strid med lag eller detta avtal
- 4) du omkommer eller blir föremål för internationella sanktioner
- 5) identifieringsverktygen är uppenbart felaktiga
- 6) du trots vår begäran inte lämnar de uppgifter som krävs för kundkontroll enligt lagstiftningen
- 7) en intressebevakare utses för dig
- 8) identifieringsverktygen används som betalningsmedel och vi misstänker att betalningsmottagaren är en bedräglig part
- 9) identifieringsverktygen som betalningsmedel möjliggör användning av kredit och risken för att betaltjänstanvändaren som ansvarar för betalningen av krediten inte kan fullgöra sina ekonomiska åtaganden har ökat avsevärt, användaren har försatts i konkurs eller ansöker om skuldsanering för privatperson
- 10) den data- eller telekommunikationsutrustning eller programvara som du använder äventyrar säkerheten i den digitala tjänsten.

Vi informerar dig i enlighet med punkt 5.3 i dessa villkor på förhand om att identifieringsverktygen spärras eller användningen begränsas och om orsakerna till detta. Vi kan dock informera dig om spärrningen omedelbart efter att identifieringsverktygen har spärrats, om detta är motiverat i syfte att förebygga eller begränsa skadorna. Vi informerar dig inte om spärrningen, om detta skulle äventyra exempelvis betalningssystemens pålitlighet eller säkerhet eller om det är förbjudet enligt lag.

Återställning av möjligheten att använda identifieringsverktyg

Du kan begära att möjligheten att använda bankens identifieringsverktyg återställs genom att ringa vår telefontjänst eller genom att besöka bankens kundtjänstställe.

Vi återställer möjligheten att använda identifieringsverktygen eller ger dig nya identifieringsverktyg, när det inte längre finns några grunder för att spärra dem.

10. SKADESTÅNDSANSVAR

10.1 Bankens ansvar och ansvarsbegränsningar

Vi ansvarar inte för skador som beror på att du inte har haft tillgång till tjänsten på grund av en teknisk störning eller ett underhålls- eller uppdateringsavbrott.

Vi är skyldiga att ersätta dig för ränteförluster och kostnader som du har debiterats för en betalningstransaktion när betalningstransaktionen inte har genomförts eller den har genomförts felaktigt.

Vi är skyldiga att ersätta dig endast för en direkt skada som har orsakats till följd av fel eller försummelse som beror på oss. Sådana direkta skador är nödvändiga kostnader som du har orsakats till följd av utredning av felet.

Vi ansvarar för indirekt skada som vi uppsåtligen har orsakat dig endast om det handlar om ett förfarande som strider mot skyldigheterna enligt betaltjänstlagen. Som en indirekt skada betraktas då inkomstbortfall som orsakats av bristfälligt förfarande eller därav föranledda åtgärder, skada som baserar sig på andra avtalsenliga skyldigheter eller annan med dessa jämförbar skada. Vi ansvarar dock inte för sådana indirekta skador som beror på fel eller försummelser i genomförandet av betalningsuppdraget, såvida inte skadan orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet.

Du har inte rätt till ersättning, såvida du inte underrättar oss om felet inom skälig tid från det att du upptäcker eller borde ha upptäckt felet.

Vi återbetalar debiterade serviceavgifter endast till den del de hänför sig till det fel eller den försummelse som orsakat skadan.

10.2 Kundens skyldighet att begränsa skada

Om du orsakas skada ska du vidta skäliga åtgärder för att begränsa skadan. Om du försummar att göra detta har du själv ansvaret för skadan till denna del.

Vi kan förhandla med dig om skadestånd som vi ska erlägga med stöd av förfarande som är i strid med lag eller avtalet, om det är oskäligt med beaktande av orsaken till överträdelsen, din eventuella medverkan till skadan, den ersättning som betalas för betaltjänsten, våra möjligheter att förutse och förhindra uppkomsten av skadan samt övriga förhållanden.

10.3 Force majeure

Avtalsparten (du eller vi) ansvarar inte för skada om parten kan visa att denne inte har kunnat fullgöra sina skyldigheter på grund av en sådan exceptionell och oförutsedd händelse som parten inte har kunnat påverka och vars konsekvenser

denne inte hade kunnat undvika med iakttagande av all tänkbar omsorgsfullhet. Vi ansvarar inte heller för en skada om uppfyllandet av våra avtalsbaserade skyldigheter skulle vara i strid med våra skyldigheter enligt lagen. En avtalspart är skyldig att informera den andra avtalsparten så fort som möjligt, om denne råkar ut för force majeure.

Vi kan informera om force majeure på vår webbplats, per telefon, på våra kundtjänstställen eller på det sätt som vi annars anser lämpligast.

11. BEHANDLING AV PERSONUPPGIFTER

Vi behandlar personuppgifter enligt gällande lagstiftning om dataskydd och kreditinstitut och sörjer även i övrigt för att integritetsskydd och banksekretess iakttas vid all behandling av personuppgifter. Vi behandlar personuppgifter i syfte att sköta våra tjänster och vår verksamhet. Vi inhämtar uppgifter till vårt kundregister av den som ska registreras eller som finns registrerad eller av dennes företrädare, ur offentliga register som förvaltas av myndigheter samt ur registren över kreditupplysningar och betalningsstörningar.

Vi behandlar personuppgifter i begränsad omfattning som gemensamt personuppgiftsansvariga tillsammans med Centrallaget för Handelslagen i Finland. Det aktuella gemensamma registret omfattar fysiska personer som samtidigt är ägarkunder eller personer som hör till ägarkundshushåll och kunder hos S-Banken, samt kunder som har anslutit sig som ägarkunder i webbtjänsten Bli ägarkund. Det gemensamma registret omfattar även fysiska personer som har ingått avtal om ibruktagnings av S-mobil. Vi lämnar ut personuppgifter till det gemensamma registret och tar även emot personuppgifter från det gemensamma registret.

Dataskyddsregistren gällande våra kundregister finns tillgängliga på våra kundtjänstställen och på vår webbplats och i dem kan du läsa närmare om användningen och utlämnandet av personuppgifter. Mer information finns på www.s-banken.fi/dataskydd.

Du har rätt att få veta vilka uppgifter om dig som finns sparade i vårt kundregister och rätt att kräva rättelse av en oriktig eller bristfällig uppgift och radering av en uppgift som med hänsyn till ändamålet med behandlingen är onödig eller föråldrad. Om du vill kontrollera dina uppgifter ska du begära detta inloggad på elektronisk väg i våra servicekanaler eller i övrigt skriftligen så att din identitet kan bestyrkas på ändamålsenligt sätt.

Genom att använda tjänsten ger du ditt uttryckliga samtycke till att vi får behandla sådana personuppgifter som behövs för att tillhandahålla en tjänst enligt detta avtal.

Vi fastställer tidpunkten för ett uppdrag, en ansökan och tecknande av avtal samt övriga utförda ärenden i det datasystem vi upprätthåller och/eller ett inspelat telefonsamtal. Vi kan använda dessa för riskhantering och dessutom har du och vi möjlighet att använda dessa som bevismaterial vid avgörande av eventuella tvister.

Vi har rätt att lämna ut uppgifter om dig enligt gällande lagstiftning och myndighetsbestämmelser.

12. UPPHOVSRÄTT OCH VARUMÄRKEN

Upphovsrätt, varumärken och andra immateriella rättigheter i anknytning till de digitala tjänsterna samt de applikationer och programvaror som vi tillhandahåller tillhör S-Banken eller ett bolag som hör till S-Banken-koncernen.

Du får inte kopiera, offentliggöra eller sprida information som ingår i de digitala tjänsterna utan att upphovsrättsägaren har gett sitt skriftliga tillstånd.

Det är förbjudet att kopiera, sprida, ändra och kommersiellt utnyttja materialet utan separat tillstånd av oss på förhand.

13. BEHANDLING AV KUNDKLAGOMÅL

Vi svarar på eventuellt klagomål per meddelande på webbanken eller per brev. Vi skickar dig svar inom 15 bankdagar från att vi har mottagit ditt klagomål. Om vi inte kan svara inom tidsfristen på grund av orsak som inte beror på oss, ger vi dig ett tillfälligt svar där vi uppger orsaken till att svaret dröjer och en tidsfrist inom vilken du får det slutliga svaret. Vi skickar dig det slutliga svaret inom 35 bankdagar från att vi har mottagit ditt klagomål.

14. KUNDRÅDGIVNING OCH TVISTER

I frågor som avser dessa villkor bör du alltid i första hand vända dig till oss. Som privatkund kan du hänskjuta tvister som avser dessa villkor till Försäkrings-

och finansrådgivningen (FINE, www.fine.fi) eller konsumenttvistenämnden (KRIL, www.kuluttajariita.fi) för behandling. Småföretag kan hänskjuta tvister om dessa villkor till Försäkrings- och finansrådgivningen.

15. FORUM OCH TILLÄMPLIG LAG

Du som privatkund och vi som bank kan väcka talan mot varandra om tvister som hänför sig till detta avtal i den tingsrätt på en ort i Finland inom vars domkrets du har din hemvist eller din vanliga vistelseort.

Om du när talan väcks inte längre har din hemvist eller din vanliga vistelseort i Finland, kan talan väckas i den tingsrätt på en ort i Finland inom vars domkrets du hade din hemvist eller din vanliga vistelseort när avtalet ingicks.

Om du vid ingåendet av avtalet inte hade din hemvist eller din vanliga vistelseort i Finland, väcks talan i den underrätt på en ort i ett medlemsland i Europeiska unionen inom vars domkrets du har din hemvist eller din vanliga vistelseort. Om du inte har din vistelseort i Europeiska unionen, avgörs tvister i Helsingfors tingsrätt.

På detta avtal tillämpas finsk lag.