

Allmänna villkor för Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster - Privat

Information om Handelsbanken
Svenska Handelsbanken AB (publ)
Org.nr: 502007-7862
106 70 Stockholm
Telefon: 08-701 1000 (Växel)
Hemsida: www.handelsbanken.se
Styrelsens säte: Stockholm

Handelsbanken kallas i det följande "banken".

Banken är ett registrerat bankaktiebolag som har tillstånd att bedriva bankrörelse enligt lagen om bank- och finansieringsrörelse. Banken står under Finansinspektionens tillsyn och är registrerad i Bolagsverkets bolagsregister.

För avtalsförhållandet och kommunikationen mellan parterna gäller svenska språket. Dessa villkor finns även på engelska. Mer information om konton och tjänster samt aktuella Allmänna villkor finns på www.handelsbanken.se.

Kunden har alltid rätt att, på begäran, kostnadsfritt erhålla aktuella villkor för Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster.

A) Allmänna bestämmelser

1. Inledning

Dessa allmänna villkor inklusive Prislistan gäller för Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster vid kommunikation med banken eller något annat bolag i Handelsbank koncernen. Handelsbankens Telefontjänster utgörs f n av Handelsbanken Direkt, Handelsbankens Mobiltjänst och Telesvar. För åtkomst till Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster krävs att kunden tecknar avtal med banken om respektive tjänst och aktiverar något av de inloggningsätt banken erbjuder.

Dessa allmänna villkor gäller även för annan tjänst om avtalet hänvisar till dessa villkor.

Det tjänsteutbud som kunden får tillgång till efter inloggning styrs f n av kundens ålder, val av inloggningsätt och språk (svenska eller engelska). Banken avgör vilka tjänster som vid varje tid kan utnyttjas och vilka metoder som vid varje tid kan användas för inloggning. Upplysningar om vilka typer av ärenden som vid varje tid kan utföras via Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster lämnas av bankens kontor och via respektive tjänst.

I den mån annat inte anges nedan regleras villkoren för konton, betaltjänster, depåer, aktieaffärer m.fl. produkter och tjänster som kunden kan disponera eller utföra via Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster i de särskilda avtal som kunden måste ingå med banken för varje sådan produkt eller tjänst.

För betalningar och överföringar avseende konton som är under utredning finns särskilda rutiner.

Information om börskurser, valutakurser och annan liknande information får kunden endast använda för personligt bruk.

Banken har rätt att begära att kunden lämnar den information och de uppgifter som enligt bankens bedömning är nödvändiga för att uppnå tillräcklig kundkännedom enligt lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Uppgifterna ska lämnas inom den tidsfrist som banken bestämmer.

2. Definitioner

Följande definitioner ska i Allmänna villkor ha den betydelse som framgår nedan.

Betalningsinitieringstjänst: En onlinetjänst för att på begäran av kunden initiera en betalningsorder från ett betalkonto hos en annan betaltjänstleverantör.

Betalningsinstrument: Ett personligt instrument eller en personlig rutin som enligt avtal används eller kan användas för att initiera en Betalningsorder, t ex inloggningskort och Mobilt BankID. Till ett Betalningsinstrument kan Personliga behörighetsfunktioner vara knutna.

Betalningsorder: Varje instruktion som kunden eller betalningsmottagaren ger sin betaltjänstleverantör om att en betalningstransaktion ska genomföras.

Betalningstransaktion: Insättning, uttag, betalning eller överföring av pengar, oberoende av om transaktionen initierats av kunden, annan fysisk eller juridisk person eller av en betalningsmottagare.

Kontoinformationstjänst: En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kunden har hos en eller flera andra betaltjänstleverantörer.

Mobil enhet: Mobiltelefon, surfplatta, bärbar dator, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller data trafik.

Personlig behörighetsfunktion: En personligt anpassad funktion som banken tillhandahåller eller godtar för autentiseringsändamål, t.ex. personlig kod och läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycksläsare (t.ex. Touch ID för Mobilt BankID).

Prislista: Förteckning över de priser och avgifter som gäller för konton och andra tjänster benämnd Prislista för betalkonton och betaltjänster Privat. Aktuell prislista finns på bankens kontor och på www.handelsbanken.se

Stark kundautentisering: En autentisering som grundar sig på användning av två eller flera av följande komponenter som är fristående från varandra: (i) något bara användaren vet (t.ex. en personlig kod), (ii) något bara användaren har (t.ex. bankdosa eller kort) och (iii) en unik egenskap (t.ex. användarens fingeravtryck).

Telefontjänsterna: F n Handelsbanken Direkt, Handelsbankens Mobiltjänst och Telesvar.

Tredjepartsaktör: En annan betaltjänstleverantör än banken som har erforderliga tillstånd eller är registrerad för att tillhandahålla Betalningsinitieringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.

3. Tillgänglighet

Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster är öppna under tider som anges på bankens webbplats. Eventuella begränsningar som kan finnas för vissa typer av tjänster när det gäller öppettider, vilken aktualitet lämnad information har etc. framgår av anvisningar som banken lämnar genom Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster. Banken förbehåller sig rätten att utan uppsägning av avtalet inskränka eller ändra innehållet i tjänsten eller öppettiderna för tjänsten när avtalet ingås eller senare.

Banken har rätt att stänga tjänsterna tillfälligt, t.ex. för planerat underhåll, och kommer då att i förväg lämna information om detta

på bankens webbplats. Vid stängning, avbrott eller annan störning i Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster hänvisas kunden till bankens kontor.

4. Avgifter

Avgifter för Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster betalas enligt Prislistan. Banken har rätt att ta ut en avgift för ny eller extra kortläsare. Eventuella avgifter för utnyttjande av de tjänster som banken tillhandahåller via Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster ska betalas enligt villkoren för respektive tjänst.

5. Inloggning och godkännande av uppdrag

Inloggning till Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster och godkännande av uppdrag sker elektroniskt med användning av de Betalningsinstrument som banken tillhandahåller eller godtar. För användningen av Betalningsinstrument gäller förutom dessa villkor för Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster även ”Villkor för Handelsbankens säkerhetslösningar” som avtalas särskilt och som bland annat innehåller vissa kompletterande bestämmelser om ansvar för Betalningsinstrument och Personlig behörighetsfunktion.

Inloggning till och godkännande av uppdrag i Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster kan även ske med användning av BankID som ges ut av annan bank än Handelsbanken. I sådant fall gäller de skyldigheter som kunden har mot utgivande bank att skydda betalningsinstrumentet och att snarast anmäla förlust av sitt BankID till utgivande bank. Se punkt 9 nedan. Inloggning till och godkännande av uppdrag i Handelsbankens Internetjänst kan i vissa fall även ske med användning av något av bankens bank- eller kreditkort. Information om detta lämnas av bankens kontor och kundsupport.

Varje inloggningssätt ger tillgång till det utbud av bankärenden som banken vid varje tidpunkt tillhandahåller i respektive tjänst. Närmare information om vilka ärenden som kan nås och de begränsningar som kan finnas vid respektive inloggningssätt finns på bankens webbplats.

Kunden ansvarar själv för den utrustning och programvara, inklusive Internetabonnemang, som krävs för att nå Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster.

Inloggningsrutinerna är personliga och får endast användas av kunden. Kunden får inte låta annan använda inloggningsrutinerna, Handelsbankens Internetjänst eller Telefonsjänsterna.

6. Bindande uppdrag

Banken ges rätt att utföra ett uppdrag som begärs via Handelsbankens Internetjänst eller Handelsbankens Telefonsjänster när det har godkänts på sätt som anges i punkt 5. Annan behörighetskontroll utförs inte. Låmnade uppdrag är bindande för kunden och kan rättas eller återkallas endast när så är möjligt enligt villkoren för respektive tjänst.

7. Loggning och dokumentation

Av säkerhets- och utredningsskäl loggar banken alla frågor och andra transaktioner som kunden skickar till banken via Handelsbankens Internetjänst och Telefonsjänster. Vid kommunikation kommer banken att registrera varje enhets IP-nummer och vissa andra för enheten unika uppgifter för att säkerställa kommunikationen mellan kunden och banken.

Banken har också rätt att spela in eller på annat sätt dokumentera kundens kommunikation med banken.

8. Elektronisk faktura

Kunden kan välja att få fakturor elektroniskt genom Handelsbankens Internetjänst eller Handelsbankens Mobiltjänst. Om kunden har valt att få fakturor elektroniskt från visst företag är kunden införstådd med att kunden inte kommer att få några fakturor eller inbetalningskort med posten från företaget. Det är därför viktigt att kunden regelbundet tar del av elektroniska fakturor som inkommit i Handelsbankens Internetjänst. E-faktura kan godkännas i Mobiltjänsten men det är för närvarande inte möjligt att teckna avtal om e-faktura via Mobiltjänsten. Tjänsten förutsätter att banken lämnar ut vissa personuppgifter om kunden, t ex kundens personnummer och uppgift om banktillhörighet, till Bankgirocentralen BGC AB och de övriga banker som samverkar vid elektronisk fakturering. I och med att kunden anmäler sig till tjänsten samtycker kunden till att banken får samla in, bearbeta och lämna ut dessa och andra uppgifter som är nödvändiga för att tjänsten ska fungera.

Banken tar inte ansvar för fel eller brist i eller försening av fakturainformation från företag.

För fullständig information hänvisas till de villkor som gäller i allmänhet för betalning av faktura via privat- eller bankgiro.

9. Ansvar för Betalningsinstrument och Personlig behörighetsfunktion

För att skydda den elektroniska identiteten är det mycket viktigt att kunden håller en personlig kod hemlig. Kunden förbinder sig därför att

- inte avslöja en personlig kod för någon annan,
- endast använda koden direkt i bankens tjänster och inte använda koden när inloggning till bankens tjänster sker indirekt genom ett annat företags tjänst,
- när möjlighet finns att välja en personlig kod, inte välja en personlig kod som har något samband med kundens personkonto- eller telefonnummer,
- inte anteckna en personlig kod på ett sådant sätt att någon annan kan få kännedom om den,
- om en personlig kod antecknas, inte ange dess egenskap av personlig kod eller samband med kundens Betalningsinstrument och
- inte förvara Betalningsinstrumentet eller anteckningar om den personliga koden på ett sådant sätt att någon annan kan få tillgång till dessa.

Vad som nämns ovan gäller även i tillämpliga delar beträffande engångskoder, lösenord m m. Med engångskoder menas exempelvis de koder som bankdosan genererar och som visas i bankdosan efter det att kunden angett sin PIN-kod i bankdosan.

Kunden ska vara vaksam vid användning av sitt betalningsinstrument och är skyldig att inte använda betalningsinstrumentet på ett sätt som ger någon annan tillgång till kundens konton eller tjänster i banken. Kunden är också skyldig att, när betalningsinstrumentets funktionalitet tillåter det, noga granska det som presenteras för undertecknande och ta ställning till om kunden vill skriva under.

Om Betalningsinstrumentet finns på en Mobil enhet ska kunden använda de tillämpliga säkerhetsanordningar, exempelvis telefonens låskod, som den Mobila enheten har. Kunden är även skyldig att skydda en Mobil enhet eller annan teknisk utrustning som kunden använder mot obehörig åtkomst till exempel genom att installera virusskydd eller motsvarande och hålla det uppdaterat.

Om kunden väljer att autentisera sig med hjälp av biometrisk information, t.ex. genom användning av fingeravtryck som finns lagrade i en Mobil enhet, är kunden skyldig att se till att enbart kundens egna biometriska information kan användas. Kunden ska t.ex. säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den mobila enheten.

Det är kundens ansvar att i förekommande fall göra de uppdateringar av programvara och/eller byta ut dosa och/eller använda annan anordning eller rutin som banken förser kunden med eller anvisar och som enligt meddelande från banken krävs för att bankens tjänster ska fungera.

Kunden ska genast anmäla till banken om Betalningsinstrumentet har förkommit eller om det finns misstanke om att Betalningsinstrumentet eller de Personliga behörighetsfunktionerna har använts obehörigen samt, om banken begär det, även polisanmäla händelsen. Anmälan om att Betalningsinstrumentet ska spärras är kostnadsfri för kunden och sker till Handelsbanken på telefon **020-41 12 12**, från utlandet **+46 8 41 12 122**. För kund ansluten till Handelsbankens Internetjänst kan anmälan också göras via Internettjänsten enligt de närmare anvisningar som finns där.

När kunden har begärt spärr av sitt Betalningsinstrument eller kundens Betalningsinstrument har spärrats av annan anledning (se nedan i punkt 13) är kunden ansvarig för användningen av sitt Betalningsinstrument endast om kunden har handlat svikligt.

Kunden förbinder sig vidare att, med de begränsningar som kan förekomma enligt lag eller avtal, ansvara för skada som kan uppkomma med anledning av kundens handhavande av Betalningsinstrumentet och/eller en Personlig behörighetsfunktion.

Om Betalningsinstrumentet inte tillhandahållits av banken gäller, förutom vad som anges i denna punkt 9, bestämmelserna i avtalet med respektive utgivare. Spärr av Betalningsinstrumentet ska då ske hos utgivaren.

Ingenting av det som står i punkt 5 eller i denna punkt 9 ska anses hindra kunden från att nyttja Betalningsiniteringstjänster eller Kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsaktör som kunden har anlitat.

10. Ansvar för obehöriga transaktioner och annan skada

Om Betalningstransaktioner har kunnat genomföras obehörigen till följd av att kunden inte har skyddat en Personlig behörighetsfunktion ansvarar kunden för beloppet, dock högst 400 kr.

Om Betalningstransaktioner har kunnat genomföras obehörigen till följd av att en skyldighet enligt dessa villkor eller de övriga villkor som hänvisas till i punkt 5 ovan har åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kunden för beloppet, dock högst 12 000 kr. Har kunden handlat särskilt klandervärt ska han eller hon stå för hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ska kunden inte stå för förlust (i) om den obehöriga transaktionen eller den obehöriga åtgärd som orsakat skadan har genomförts efter det att anmälan om spärr har gjorts eller (ii) om banken inte har krävt Stark kundautentisering när kunden initierat en elektronisk betalningstransaktion hos banken. Det som sägs i detta stycke gäller dock inte om kunden genom svikligt handlande har orsakat eller bidragit till den obehöriga transaktionen.

Kunden ska utan onödigt dröjsmål från det att han eller hon får kännedom om att en obehörig transaktion eller åtgärd som orsakat skada har genomförts, anmäla detta till banken (reklamation). Underlåts detta ansvarar kunden för hela skadan. Detsamma gäller om banken har lämnat kunden information om transaktionen eller gjort informationen tillgänglig för kunden på överenskommen sätt och kunden inte underrättar banken senast 13 månader efter att beloppet belastade kontot.

För andra skador som uppkommit vid obehörig användning av Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster än som anges ovan ansvarar kunden om dessa uppkommit till följd av försummelse från kundens sida vid handhavande av Betalningsinstrument och/eller Personlig behörighetsfunktion.

Om kunden har använt BankID som utfärdats av annan bank samtycker kunden till att Handelsbanken får begära sådana uppgifter från utgivaren av BankID som är nödvändiga för att handlägga reklamationen.

11. Reklamation

Det åligger kunden att utan onödigt dröjsmål reklamera eventuella fel till banken. Ytterligare bestämmelser för hur reklamation går till finns i villkoren för respektive tjänst.

Kontohavaren ska underrätta banken enligt denna punkt 11 även om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats av en leverantör av en betalningsiniteringstjänst (Tredjepartsaktör).

12. Avtalstid och uppsägning

Avtalet om kundens tillgång till Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster gäller tills vidare. Kunden har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan. Uppsägning från bankens sida ska ske skriftligen med två månaders uppsägningstid.

Banken har dock rätt att säga upp avtalet till omedelbart upphörande och med omedelbar verkan avbryta kundens tillgång till Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster om

- kunden har åsidosatt dessa allmänna villkor eller de särskilda anvisningar som gäller för denna tjänst och kundens försummelse inte är av oväsentlig betydelse, eller
- det finns misstanke om obehörigt utnyttjande eller upprepade misslyckade inloggningsförsök,
- det finns skäligen anledning anta att kunden inte kommer att fullgöra sina betalningsförpliktelser mot banken, eller
- banken, enligt bankens bedömning, inte har tillräcklig kännedom om kunden enligt lag (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

Har kunden även träffat avtal med banken om *Betalkonto med grundläggande funktioner (d v s Allkonto/Allkonto Ung med tillhörande Bankkort Maestro i villkoret F035)* gäller uppsägningsreglerna i det avtalet istället för andra stycket i denna punkt. Övriga villkor i denna punkt gäller obehindrat av detta.

Kundens rätt att vara ansluten till Handelsbankens Internetjänst och Handelsbankens Telefonsjänster upphör om kunden avlider, försätts i konkurs eller får förvaltare enligt föräldrabalken.

Banken har rätt att avsluta detta avtal utan uppsägning om

- a kundens konton och övriga förbindelser med banken har avslutats, eller
- b kunden inte har använt någon av de tjänster som ingår i Handelsbankens Internettjänst respektive Handelsbankens Telefontjänster under de senaste 24 månaderna.

13. Bankens rätt att begränsa användningen av eller spärra Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster

Banken förbehåller sig rätten att spärra kundens tillgång till Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster på någon av följande grunder:

- a risk för att Handelsbankens Internettjänst eller Handelsbankens Telefontjänster inte kan användas på ett säkert sätt, exempelvis av tekniska skäl, eller
- b misstanke om att Handelsbankens Internettjänst eller Handelsbankens Telefontjänster använts obehörigen eller i strid mot dessa bestämmelser eller de övriga instruktioner som banken lämnar.

Kunden informeras om sådan spärr så snart det kan ske och på sätt som banken i allmänhet lämnar information enligt dessa villkor.

Banken har dessutom rätt att under den tid som enligt bankens bedömning behövs för utredning enligt punkt 1) stycke 7 ovan (kundkännedom) spärra kundens tillgång till Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster.

14. Begränsning av bankens ansvar

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande omständighet. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om banken själv är föremål för eller vidtar sådan konfliktåtgärd. Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av banken, om den varit normalt aktsam.

För genomförande av betaltjänster gäller istället för första stycket att banken inte ansvarar i fall av osedvanliga eller oförutsägbara omständigheter som banken inte har något inflytande över och vars konsekvenser hade varit omöjliga för banken att avvärja trots alla ansträngningar. Ansvar för genomförande av betaltjänster enligt detta stycke inträder inte heller då banken eller den banken anlitat handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

Banken ansvarar inte i något fall för indirekt skada, om inte skadan orsakats av bankens grova vårdslöshet.

Finns hinder för banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges ovan får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska banken, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfallodagen. Är ränta inte utfäst är banken inte skyldig att betala ränta efter högre räntesats än som motsvarar den av Riksbanken fastställda, vid varje tid gällande referensräntan enligt 9 § räntelagen (1975:635) med tillägg av två procentenheter.

Är banken till följd av omständighet som anges ovan förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret förelegat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfallodagen.

15. Ändring av dessa allmänna villkor

Banken har rätt att ändra dessa villkor utan föregående uppsägning av avtalet. Sådana ändringar meddelas minst två månader innan de ska börja gälla. Om kunden inte godkänner förändringarna har kunden rätt att omedelbart säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses kunden ha godkänt ändringarna.

16. Meddelanden

a) Allmänt

Handelsbankens Internettjänst: Banken lämnar information och meddelanden enligt dessa villkor via Handelsbankens Internettjänst, E-brevlådan eller annan elektronisk kommunikationstjänst. I vissa fall kan även skriftlig information lämnas till kunden. Banken kan även lämna viss information via sms till av kontohavaren angivet mobiltelefonnummer.

Handelsbankens Telefontjänster: Banken lämnar information och meddelanden enligt dessa villkor skriftligen till kunden. Om kunden har Handelsbankens Internettjänst kan meddelanden lämnas via denna tjänst. I annat fall skickas meddelanden per post till den adress som är registrerad hos banken eller som i annat fall är känd för banken. Banken kan även lämna viss information via SMS till av kontohavaren angivet mobiltelefonnummer.

Information och meddelanden som lämnas via Handelsbankens Internettjänst, E-brevlådan, Mobiltjänsten eller annan elektronisk kommunikationstjänst anses ha nått kunden så snart den gjorts tillgänglig.

Rekommenderat brev ska anses ha nått adressaten senast sju dagar efter avsändandet, om brevet har sänts till den adress som angivits i avtalet eller annars är känd för banken.

Vid ändring av namn, adress, e-postadress eller telefonnummer ska detta omedelbart anmälas till banken.

b) Meddelande om ändring av villkor

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnas via en elektronisk kommunikationstjänst såsom Internettjänsten eller Mobiltjänsten, anses ha nått kunden så snart meddelandet gjorts tillgängligt och banken uppmärksammat kunden på detta med ett elektroniskt meddelande såsom sms eller någon annan elektronisk notifiering.

c) Underrättelse vid obehörig användning och säkerhetsrisker

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer banken att underrätta kunden via telefon, sms, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller via www.handelsbanken.se. Vid sådan kontakt kommer banken aldrig att begära känsliga uppgifter eller koder relaterade till kundens betalningsinstrument (t ex kortuppgifter, inloggningskoder eller signeringsuppgifter). I de fall kunden blir kontaktad via telefon eller sms av banken ska kontohavaren/kunden alltid kontrollringa tillbaka till banken på 08 - 701 10 00 eller något annat publikt angivet växelnnummer.

17. Tillämplig lag och tvistlösning

Svensk lag ska tillämpas på detta avtal.

Om talan väcks av banken ska tvisten avgöras av svensk domstol. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kunden har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet. Kunden kan även i syfte att finna en lösning på tvisten utanför domstol, lämna in klagomål med begäran om rättelse direkt till banken eller anmäla

tvisten till prövning i Allmänna reklamationsnämnden, se nedan under "Klagomål och tvistlösning utanför domstol". Banken kan besvara kundens klagomål muntligen, t. ex. via telefon eller vid ett fysiskt möte. Banken kan även svara kunden via brev, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller på det sätt som kunden och banken kommit överens om.

B) Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster

Med Handelsbankens Internettjänst och Handelsbankens Telefontjänster kan kunden enkelt och säkert utföra de flesta bankärenden på tider som passar dem. Utbudet av tjänster kan variera över tiden.

Kunden förbinder sig att inte lämna använd enhet oöversiktad under den tid kunden är inloggad i någon av tjänsterna.

Transaktioner som görs via tjänsterna aviseras inte särskilt. Redovisning sker enligt ordinarie rutiner för berörda tjänster.

18. Handelsbankens Internettjänst

18.1 Allmänt

Handelsbankens Internettjänst är en webbaserad tjänst som kan användas på alla typer av enheter med internetuppkoppling och som tillåter webbaserade tjänster. Internettjänsten är den självbetjäningstjänst som erbjuder det mest kompletta tjänstutbudet.

18.2 Direktbetalning

En kund som har Handelsbankens Internettjänst kan göra direktbetalningar.

I vissa e-handelsbutiker finns möjlighet för kunden att välja "Handelsbankens Direktbetalning" för att betala inköp av varor eller tjänster. Kunden länkas då över från e-handelsbutiken till Handelsbankens Internettjänst där inloggning sker enligt punkt 5. Därefter väljer kunden från vilket konto betalningen ska göras och ger sitt godkännande till betalningen enligt de instruktioner som lämnas. Banken tar emot uppdraget och utför betalningen omedelbart efter att betalningen godkänts av kunden. En godkänd betalning kan därmed inte återkallas. Reklamation avseende vara eller tjänst som inköpts med användning av direktbetalning ska riktas mot försäljningsstället.

19. Handelsbankens Telefontjänster

19.1 Allmänt

Handelsbankens Telefontjänster ger tillgång till tre olika sätt att kommunicera med banken.

Mobiltjänsten - som innehåller bankens utbud av appar - ger kunden möjlighet att kommunicera med banken med användning av mobiltelefon eller annan mobil enhet med internetuppkoppling via en av kunden nerladdad app. Inloggning sker med Mobilt BankID eller att kunden uppger sitt personnummer och PIN-koden. Inloggning med PIN-kod kräver att kunden aktiverar varje mobiltelefon eller annan mobil enhet som tjänsten ska kunna användas på enligt de instruktioner som banken lämnar om sådan aktivering när avtalet ingås.

Telesvar ger kunden möjlighet att kommunicera med banken med användning av tonvalstelefon, såväl fast telefon som mobiltelefon. Telesvar är en automatiserad tjänst där kommunikation uteslutande sker med bankens datortjänst.

Handelsbanken Direkt är en tjänst som erbjuder kunden möjlighet att efter inloggning prata med och få hjälp av bankens handläggare via en tonvalstelefon.

20. E-brevlådan

20.1 Allmänt

E-brevlådan med tilläggstjänster gör det möjligt för kunden att ta emot, skicka och lagra elektroniska meddelanden. För närvarande ingår tjänsten i Handelsbankens Internettjänst.

Banken besvarar frågor och utför uppdrag som skickats via e-brevlådan så snart som möjligt. Någon viss handläggningstid kan dock inte garanteras. Ärenden som kräver omedelbar handläggning får inte lämnas in via e-brevlådan.

20.2 Elektronisk avisering m m

E-brevlådan används för utskick av meddelanden från banken och andra bolag i Handelsbank koncernen, exempelvis avier, avräkningsnotor, fakturor, kontoutdrag, årsbesked och villkorsändringar samt för marknadsföring. Kunden kan när som helst välja att få sådana meddelanden i skriftlig form - om den möjligheten erbjuds i berörd tjänst - respektive anmäla till banken att kunden inte vill få direkt marknadsföring i e-brevlådan.

Meddelanden till kunden om övergång i viss tjänst från skriftlig till elektronisk avisering meddelas kunden i god tid i förväg antingen genom vanligt brev med posten eller genom meddelande till e-brevlådan.

20.3 Särskilt om inlämning av uppdrag

Inlämnade uppdrag är bindande för kunden och kan rättas eller återkallas endast i den mån det uttryckligen framgår av anvisningar som banken lämnar. Banken har rätt att utföra uppdraget utan särskild bekräftelse till kunden. Banken har dock rätt att innan uppdraget utförs begära bekräftelse av uppdraget och/eller förtydligande av uppdraget från kunden. Banken förbehåller sig också rätten att avvisa ett uppdrag som lämnas in via e-brevlådan och begära att kunden lämnar in uppdraget vid besök på kontoret eller på annat sätt.

20.4 Lagringstid

Meddelanden och bifogade filer i e-brevlådan inkorg flyttas automatiskt till kundens e-arkiv efter sex månader, såvida kunden inte själv tagit bort eller arkiverat meddelandet innan dess. Meddelanden och bifogade filer i e-arkivet sparas under den tid som anges i e-arkivet om inte kunden tagit bort meddelandet innan periodens utgång. Meddelanden och övrig information som kan hänföras till meddelandena raderas efter tio år utan särskilt meddelande till kunden. Banken har rätt att när som helst avlägsna kundens meddelanden och bifogade filer från e-brevlådan om mängden information överstiger den maxgräns som banken meddelar eller om kundens användning av e-brevlådan strider mot lag eller dessa villkor. Banken kommer normalt att meddela kunden om sådan åtgärd i skälig tid innan den utförs.

20.5 Närmare instruktioner för användning

Närmare instruktioner för användning av e-brevlådan finns på bankens webbplats. Nya instruktioner och information som rör e-brevlådan eller dess tilläggstjänster kan komma att skickas direkt till e-brevlådan. Även om kunden har valt en viss tilläggstjänst för meddelanden (notifieringar) förbehåller sig banken rätten att om banken anser det nödvändigt styra vissa notifieringar till den kanal som banken väljer (Internet, e-post, sms eller vanlig post). Banken kan inte garantera att meddelanden som banken skickar med e-post, sms eller vanlig post når kunden. Kunden har - om avgift utgår för viss tilläggstjänst - inte rätt till avdrag på avgiften för denna tilläggstjänst om meddelanden vid enstaka tillfällen inte kommer fram till kunden och detta inte beror på banken.

Kunden förbinder sig att inte till e-brevlådan skicka meddelanden och bifogade filer som innehåller programkod eller annat som kan orsaka skada på bankens eller annans datorsystem. Kunden förbinder sig vidare att inte skicka eller lagra material i e-brevlådan som gör intrång i annans rätt eller är av sådan art eller utformning att det strider mot lag, förordning eller myndighets beslut eller riskerar att väcka förargelse eller medföra skada eller annan olägenhet för banken, bankens personal eller annan. Kunden förbinder sig att följa de instruktioner för användning av e-brevlådan som vid varje tid anges på bankens webbplats eller meddelas genom e-brevlådan.

21. Tredjepartsaktörer

Kunden har rätt att använda Betalningsinitieringstjänster och Kontoinformationstjänster avseende betalkonton i Handelsbanken under förutsättning att kontot är tillgängligt online för kunden via banken. Dessa tjänster tillhandahålls inte av banken utan av den Tredjepartsaktör som kunden har anlitat. Tjänsterna regleras enligt ett separat avtal mellan kunden och Tredjepartsaktören ifråga.

Banken lämnar ut kontoinformation till, och genomför betalningar som initierats av, den Tredjepartsaktör som kunden anlitat. Banken har inte någon kontroll över, eller ansvar för, hur Tredjepartsaktören använder den information som Tredjepartsaktören därmed får tillgång till.

Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion som lämnats via en Tredjepartsaktör påverkar inte de villkor avseende genomförande av betalningstransaktioner (mottagande av betalningsorder, genomförandetid, bankens ansvar för att genomföra betalningstransaktionen m.m.) som gäller för respektive avtal om konto/betaltjänst med banken. Reklamation av obehöriga eller felaktigt genomförda betalningstransaktioner ska alltså göras till banken även om transaktionen har initierats av en Tredjepartsaktör.

Om banken bedömer att en Tredjepartsaktör ska vägras tillgång till ett betalkonto i banken, meddelas kunden detta på det sätt som anges i punkt 20. Sådant meddelande lämnas inte om det är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte lämna sådant meddelande.

Information

Behandling av personuppgifter

Personuppgiftsansvarig m m

Banken är ansvarig (personuppgiftsansvarig) för behandlingen av de personuppgifter som du lämnar i samband med denna tjänst eller som i övrigt registreras i samband med tjänsten.

Det som sägs nedan om dig gäller också i förekommande fall den som är borgensman eller pantsättare, ombud, god man eller förvaltare för dig.

Ändamål och rättslig grund

Uppfylla villkoren i vårt avtal

Det grundläggande ändamålet med bankens behandling av personuppgifter i samband med denna tjänst och den rättsliga grunden för det är att samla in och kontrollera personuppgifterna inför ett beslut om att tillhandahålla tjänsten till dig och att uppfylla villkoren i vårt avtal.

Följa lagar och andra regler

Behandling av personuppgifter sker också för att banken ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag eller myndighets beslut. Exempel på sådan behandling är bankens behandling av personuppgifter för att uppfylla krav enligt bokföringslagen, lagen om penningtvätt och i samband med

rapportering till myndigheter såsom Skatteverket, Polismyndigheten och Kronofogden.

Analys- och marknadsföringsunderlag m m

Personuppgifter behandlas för marknads- och kundanalyser som utgör underlag för marknadsföring, metod- och affärsutveckling samt riskhantering. Med riskhantering avses även behandling av uppgifter om kredittagare och krediter för kvalitetsbedömning av krediter för kapitaltäckningsändamål. Personuppgifter kan vidare behandlas som underlag för finansiell rådgivning.

Personuppgifterna kan komma att användas för direkt marknadsföring om du inte har begärt spärr mot det (s k direktreklamspärr).

I den mån bankens åtgärder inte utförs för att uppfylla villkor i avtal eller krav i lag eller från myndighet är den rättsliga grunden för behandlingen normalt att det är ett berättigat intresse för banken enligt gällande lagstiftning.

Hur länge sparar vi personuppgifter

Vi sparar personuppgifter så länge det är nödvändigt för att vi ska kunna uppfylla villkoren i vårt avtal om tjänsten och i övrigt enligt vad som följer av lag eller myndighets beslut.

Dina rättigheter

Du har bl a rätt att få information om vilka personuppgifter om dig som behandlas av banken och att begära rättelse av felaktig eller ofullständig uppgift.

Mer information

Utförlig information om bankens behandling av personuppgifter och dina rättigheter i samband med sådan behandling finns på www.handelsbanken.se.

Om du har frågor

Om du har frågor eller synpunkter kring hur banken behandlar dina personuppgifter är du välkommen att kontakta ditt bankkontor eller bankens dataskyddsombud på dpo@handelsbanken.se eller skriva till följande adress.

Handelsbanken
Dataskyddsombud
106 70 Stockholm

Du har också alltid rätt att kontakta bankens klagomålsansvarige eller Datainspektionen för eventuella klagomål rörande behandling av personuppgifter.

Information enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler har konsumenter rätt att frånträda vissa avtal om finansiella tjänster med banken (ångerrätt) om avtalet ingåtts på distans eller på annan plats än i bankens affärslokaler. Ångerrätten för avtal utanför bankens affärslokaler gäller endast om det pris som konsumenten ska betala enligt avtalet överstiger 400 kr. Med distansavtal avses avtal som uppkommer när banken och kunden inte träffas personligen, t ex när avtal om en finansiell tjänst ingås via Internet eller telefon.

Den som vill utnyttja sin ångerrätt enligt lagen kan göra det genom att lämna eller sända ett meddelande till banken inom 14 dagar från den dag då avtalet ingicks med banken eller det exakta avtalsinnehållet blev känt /tillgängligt för konsumenten. Ångerrätten gäller bara det inledande avtalet och inte de transaktioner, tjänster eller motsvarande som banken på konsumentens begäran fullgjort under ångerfristen.

Om konsumenten utövar sin ångerrätt har banken rätt till ersättning för den avtalade tjänsten för den tid konsumenten utnyttjat tjänsten och för kostnader fram till dess ångerrätten utnyttjades.

Kunden ska kontakta banken när han eller hon vill använda sin ångerrätt.

Klagomål och tvistlösning utanför domstol

Klagomål avseende tjänsterna i avtalet bör i första hand framföras till kundens bankkontor. Om kunden inte blir nöjd kan kunden vända sig till bankens klagomålsansvarige under adress Handelsbanken, Centrala Kundklagomål, 106 70 Stockholm, eller via telefon 08-701 10 00. Banken kan besvara kundens klagomål muntligen, t. ex. via telefon eller vid ett fysiskt möte. Banken kan även svara kunden via brev, Internettjänsten, Mobiltjänsten eller på det sätt som kunden och banken kommit överens om.

Kunden kan även få svar på frågor och information om banktjänster och klagomål från Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, eller i förekommande fall från konsumentvägledningen i kontohavarens kommun.

Vid tvist med banken har kunden möjlighet att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, www.arn.se. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Banken åtar sig att medverka i ARNs behandling av tvisten.

En kund som har ingått avtal med banken via Handelsbankens Internettjänst eller Mobiltjänst och där det har uppstått en tvist har rätt att använda sig av EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till ARN för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenternas.se.