

## Information om Resurs Bank

Resurs Bank Aktiebolag (publ), Org.nr. 516401-0208  
Box 22209, 250 24 Helsingborg  
Telefon växel: 042-38 20 00, telefon kundservice: 0771-11 22 33,  
webbplatser: resursbank.se, supremecard.se

Styrelsens säte är Skåne län, Helsingborg.

Resurs Bank är ett bankaktiebolag som har tillstånd att bedriva bankrörelse vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster. Tillstånds- och tillsynsmyndighet är Finansinspektionen, Box 7821, 103 97 STOCKHOLM.

## ALLMÄNNA VILLKOR

Om inte annat följer av kreditansökan, för tjänsten aktuell Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI), Särskilda kontovillkor eller kredithandlingar i övrigt tillämpas dessa allmänna villkor för avtal om konto- och kortkredit, samt privatlån.

Avtalets del A innehåller generella bestämmelser för konto- och kortkredit samt privatlån medan avtalets del B huvudsakligen innehåller villkor som är relevanta för konto- och kortkredit. För det fall konto- och kortkredit är anslutet till Mastercard/VISA ska vad som anges under avsnitt C äga tillämpning.

Om poäng-, bonus- och/eller bidragsprogram är anknutet till den tillhandahållna tjänsten ska bestämmelserna i avsnitt D respektive avsnitt E äga tillämpning. Bestämmelserna i avsnitt F avseende autogiro ska endast tillämpas om tjänsten tillhandahålls för aktuell konto- och kortkredit eller privatlån och om kontohavare begärt och lämnat medgivande till automatiska överföringar/betalningar via autogiro. Avtalets del G innehåller villkor som huvudsakligen är relevanta för avtal om privatlån. Övriga delar av avtalet gäller dock även för privatlån i den mån bestämmelserna är tillämpliga.

Avtalets del H innehåller generella villkor för samtliga tjänster som Resurs Bank tillhandahåller via elektronisk kommunikation ("E-tjänst"). Med E-tjänst avses tjänst som helt eller delvis utgörs av överföring av signaler i alla typer av elektroniska kommunikationsnät såsom telenätet, internet och kabel-tv-nätet, t.ex. olika onlinetjänster, sms- och andra mobiltjänster som Resurs Bank från tid till annan erbjuder. Resurs Bank meddelar vilka E-tjänster som vid var tid finns att tillgå. För tillhandahållna E-tjänster gäller utöver dessa villkor Resurs Banks för respektive tjänst fastställda och presenterade villkor som meddelats kontohavare via någon av de kanaler som Resurs Bank använder för meddelanden och kommunikation. Övriga delar av Avtalet gäller dock även för E-tjänst i den mån bestämmelserna är tillämpliga.

Kontohavare har rätt att på begäran erhålla avtalsvillkoren. Om kontohavaren har tillgång till att kontrollera sitt konto via internet på Resurs Bank tillhörig webbplats eller har registrerad elektronisk postadress kan avtalsvillkoren tillhandahållas via de kanalerna. I annat fall, eller om kontohavaren särskilt begär det, skickas avtalsvillkoren per post.

## A GENERELLA BESTÄMMELSER

### A.1 Parter m.m.

Parter enligt dessa kontobestämmelser är Resurs Bank ("RB") och kontohavare ("kontohavare"). Kreditgivare och kortutgivare är Resurs Bank.

Med kontohavare förstås den eller de fysiska personer som sökt om och beviljats konto hos RB. Vid fler än en kontohavare ansvarar var och en solidariskt ("solidariskt ansvar") för samtliga förpliktelser hänförliga till kontot såsom för egen skuld oavsett vem av dem eller eventuell extrakortinnehavare ("kortinnehavare") som verkställt köp/uttag. Med solidariskt ansvar avses att RB fritt kan välja vem eller vilka kontohavare som RB vill kräva på betalning.

Med kortinnehavare avses fysisk person för vilken kontokort utfärdats. Till konto- och kortkredit ansluts för det fall kontokort ingår i tjänsten ett huvudkort till den kontohavare som är huvudsökanden. Till sådan tjänst kan normalt även anslutas ett eller flera extrakort, som kan utfärdas till huvudkortsinnehavarens maka, make, sambo eller barn över 16 år. RB äger rätt att debitera avgift för utfärdade kort. Utfärdade kontokort är personliga och får endast användas av den för vilken det är utfärdat. Kortinnehavare är skyldig att underteckna kortet. Med undantag för den som är under 18 år vid skuldsättningen ansvarar kortinnehavare, som inte är kontohavare, solidariskt med kontohavare såsom för egen skuld för samtliga debiteringar hänförliga till sitt kort. Det som sägs avseende kontohavare under avtalets del B ska äga motsvarande tillämpning för kortinnehavare. Kontohavare svarar för samtliga beställda och utfärdade kort anslutna till kontot, samt att de personer som använder korten vid inköp även är behöriga därtill. Kontohavare ska tillse att samtliga kortinnehavare är medvetna om och följer kontovillkoren.

Kontohavare, kortinnehavare eller den som eventuellt företräder kontohavare ska på begäran uppvisa av RB godkänd legitimationshandling samt uppvisa behörighetshandlingar som grundar behörigheten att företräda kontohavare.

Kontohavare är skyldig att lämna sådana upplysningar till RB som är nödvändiga för att RB ska kunna fullfölja sina skyldigheter enligt lagen om penningtvätt och terroristfinansiering.

### A.2 Allmänt om konto- och kortkredit samt privatlån m.m.

Beviljande av konto- och kortkredit samt privatlån föregås av kreditprövning och beslutas ensidigt av RB. När konto beviljas fastställer RB en kreditgräns (limit) som kan belasta kontot. Om kontohavare vill höja sin kreditgräns sker ny prövning. Det är inte tillåtet att överskrida fastställd kreditgräns. Om fastställd kreditgräns olovligen överskrids utgår avgift.

Konto- och kortkredit är en kredit som i förekommande fall erbjuder ett eller flera specialkontoalternativ med särskilt förmånliga villkor med rörlig ränta och avgifter då betalning sker (både i rätt tid och med rätt belopp) enligt i SEKKI specificerade Specialkontoplaner. Konto- och kortkredit gäller t.ex. för betalning av varor och tjänster efter närmare beskrivning nedan.

Privatlån är en annuitetskredit med rörlig ränta. Krediten utbetalas på det sätt och vid den tidpunkt som RB och kontohavaren kommer överens om.

### A.3 Ansvar för betalning och det totala beloppet att betala

Kontohavare ansvarar för betalning av på kontot gjorda köp/uttag alternativt för av RB utbetalt belopp och för att den beviljade kreditgränsen inte överskrids, samt förbinder sig att till RB betala rörlig ränta och avgifter för krediten enligt kontobestämmelserna, samt i förekommande försenings-, påminnelse-, bevaknings- och inkassokostnader och övriga avgifter.

Det totala beloppet som ska betalas är summan av kreditbeloppet och kontohavarens samlade kreditkostnader. Det totala beloppet beräknas utifrån de förutsättningar som gäller vid tidpunkten för beviljande av krediten. Det totala beloppet utgör endast en indikation på vad det totala beloppet blir då detta beror på rörlig ränta, vald delbetalningsprofil samt löptid.

### A.4 Betalning i förtid

Kontohavare har rätt att när som helst betala krediten i förtid. RB får inte tillgodoräkna sig någon ersättning för att krediten betalas i förtid.

### A.5 Kreditbevakning och uppgiftslämnande

RB kreditbevakar och äger rätt att ompröva och omedelbart sänka aktuell kreditgräns p.g.a. ändrade ekonomiska förutsättningar hos kontohavaren. RB äger i hela den utsträckning som tilläts enligt konsumentskyddslagstiftning och därmed sammanhängande lagstiftning ovillkorlig rätt att utan föregående avisering återta utnyttjat kreditutrymme och sänka beviljad kreditgräns ner till utnyttjad kredit. Uppgifter om krediten, betalningsförsummelser eller kreditmissbruk kan komma att lämnas till kreditupplysningsföretag m.fl. Upplysning om uppgiftslämnandet kan erhållas av RB.

### A.6 Avisering och betalning

Kontohavare får regelbundet information om transaktioner för de konton där det gjorts betalningstransaktioner. Om kontohavaren har tillgång till att kontrollera konto via Internet hos RB görs kontoutdrag tillgängligt en gång i månaden. På kontoutdrag/avi, redovisas samtliga transaktioner, aktuell kontoställning samt uppgift om aktuella delbetalningsbelopp. Detta skickas normalt, som om det förekommit transaktioner på kontot, månadsvis per post till den kontohavarens registrerade adress, som vid ansökan noterats som huvudsökande. Anmärkning mot kontoutdrag/avi ska meddelas RB omedelbart efter det att kontoutdraget/avin har nått kontohavaren, se även "Reklamation". Har kontohavare inte fått kontoutdrag/avi trots att transaktioner skett på kontot under föregående period ska kontohavare kontakta RB. Betalning ska dock alltid ske även om kontoutdrag/avi ej erhållits. Lägsta förekommande månadsbetalning kan förekomma. Betalning ska varje månad ske i så god tid att betalningen bokförts på anvisat bank- eller pluggiro enligt kontoutdraget "oss tillhanda" senast den sista helgfria vardagen i varje månad. Betalningsfria månader kan förekomma och i så fall anges det direkt på avi. Första betalning ska ske månaden efter köp/uttag om inte annat skriftligen avtalats. Om betalning sker på annat sätt än med förtryckt inbetalningskort ska personnummer och kontonummer anges, annars sker kontoeftersökning som debiteras med avgift. Är kontohavare i dröjsmål med betalning får kontot ej utnyttjas för kreditköp.

### A.7 Avräkningsordning och betalningsplan

Vid betalning har RB rätt att avräkna samtliga på krediten till betalning förfallna avgifter, kostnader och räntor innan avräkning sker på kreditbeloppet.

Kontohavaren har rätt att på begäran och utan avgift under kreditavtalets löptid få en sammanställning över när kreditbeloppet, ränta och avgifter ska betalas (betalningsplan).

### A.8 Ränta

Om inte annat följer av kreditansökan, Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI), särskilda kontovillkor eller kredithandlingar i övrigt

utgår rörlig ränta på kredit enligt räntesats för Allmänna kontovillkor (baskonto). Den räntesats som gäller för Allmänna kontovillkor (baskonto) när krediten lämnas är angiven i SEKKI. Ränta påförs kontot månadsvis för det vid varje tid utnyttjade kreditbeloppet (kvarstående skuld inkl. påförda avgifter och ränta). Avrundning tillämpas till närmsta högre krona. Ränta på transaktion eller ränta på tillgodohavande utgår ej.

För kredit med rörlig ränta som ej är knuten till referensränta gäller att räntesatsen får ändras i den utsträckning som det motiveras av kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader för RB eller andra kostnadsförändringar som RB inte skäligen kunde förutse när krediten lämnades. RB är skyldig att tillämpa ovanstående villkor även till kontohavares förmån.

RB underrättar kontohavaren om ändrad räntesats innan ändringen börjar gälla genom ett särskilt meddelande till kontohavaren (se "Meddelanden").

För kredit med rörlig ränta knuten till referensränta gäller att räntesatsen får ändras med omedelbar verkan vid varje förändring av referensräntan i motsvarande mån. Utan hinder av nyss nämnda bestämmelse får, i den mån referensräntan inte längre avspeglar RB:s kostnader för krediten, räntesatsen omedelbart ändras i större eller mindre omfattning än vad som följer av anknytningen till referensräntan, om detta motiveras av kreditpolitiska beslut, ändrade upplåningskostnader för RB, eller andra kostnadsförändringar som RB inte skäligen kunde förutse när krediten lämnades. Dessutom får RB, i den mån den i kredithandlingarna angivna referensräntan förlorar sin aktualitet välja en annan referensränta eller annan reglering av räntan. RB är skyldig att tillämpa ovanstående villkor även till kontohavarens förmån. RB underrättar kontohavaren om ändrad räntesats till följd av förändringar av referensräntan periodvis efter att ändringen börjat gälla t.ex. i samband med nästa avisering. Information om den aktuella nivån på referensräntan finns dock alltid tillgänglig hos RB så snart som den nya referensräntan har offentliggjorts.

#### A.9 Avgifter

Kontohavare är skyldig att utöver ränta betala särskild avgift till RB som ersättning för de kostnader RB har för krediten. De särskilda avgifter som för närvarande gäller och som kontohavaren ska betala till RB finns angivna i Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI), särskilda kontovillkor eller kredithandlingar i övrigt. Sådan avgift ska normalt betalas när den åtgärd avgiften avser blivit utförd. Eventuell årsavgift och uppläggningsavgift ska dock erläggas i förskott för kredittiden. Kontohavare svarar för års- och uppläggningsavgift för tiden intill vald delbetalningstids slut utan återbetalningsskyldighet för RB om delbetalningstiden eller avtalet skulle komma att upphöra dessförinnan. Om kontohavaren utnyttjar sin ångerrätt inom den ångerrätt som gäller enligt punkten "Ångerrätt" ska dock RB återbetala eventuell betalad års- och/eller uppläggningsavgift. RB får när som helst under kredittiden besluta om höjning av särskild avgift i den mån RB:s kostnader ökat för den åtgärd avgiften avser att täcka. Kontohavare är även skyldig att betala andra avgifter än sådana som förorsakas av RB:s kostnader för krediten som sådana. Sådana avgifter utgår med belopp och enligt de grunder i övrigt som RB vid varje tid allmänt tillämpar och utgörs t. ex. av olika avgifter för misskötsel. Kontohavare ska även ersätta RB:s kostnader och arbete för att bevaka och driva in RB:s fordran hos kontohavare eller annan betalningsskyldig. RB lämnar på begäran upplysningar om gällande avgifter. RB äger således när som helst under kredittiden rätt att besluta om ändring av avgifter enligt detta stycke. RB underrättar kontohavaren om en avgiftshöjning innan ändringen börjar gälla, se punkten "Meddelanden och kommunikation".

#### A.10 Meddelanden och kommunikation

För avtalsförhållandet och kommunikation mellan parterna ska svenska språket tillämpas. RB lämnar information och meddelanden enligt detta avtal skriftligen till kontohavare. För kontohavare som är ansluten till RB:s internetjänst eller annan elektronisk kommunikationstjänst eller kan kontrollera sitt konto via Internet på RB tillhörig webbplats eller har registrerat telefonnummer som kan motta sms etc. eller för kontohavare som har registrerad elektronisk postadress kan RB även lämna information och meddelanden enligt detta avtal via de kanalerna (se vidare avsnitt H "E-tjänster"). Kontohavare anses ha fått del av information och meddelanden så snart den gjorts tillgänglig för kontohavare på ovan angett sätt. Vid ändring av villkor gäller ändringen även för befintliga konton.

Rekommenderat brev om krediten, som RB sänder till kontohavare ska anses ha nått adressaten senast på sjunde dagen efter avsändandet, om brevet sänts till den adress som är angiven i kredithandlingarna eller som i annat fall är känd för RB.

Kontohavare ska omedelbart underrätta RB om ändring av namn, adress, telefonnummer, personnummer eller registrerad elektronisk postadress. Vid ändring av namn ska ituklippt kontokort med felaktig uppgift återlämnas till

RB. RB ska omedelbart meddelas om någon som har rätt att företräda kontohavare inte längre har sådan rätt. Vid namnändring utfärdar RB nytt kontokort mot avgift. Vid namnändring ska även personbevis skickas till RB. Vid ändring av personnummer ska ny ansökan tillställas RB. Vid sen eller utebliven ändringsanmälan utgår avgift.

#### A.11 Reklamation

Kontohavare ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda transaktioner som görs tillgänglig för kontohavaren av RB. Reklamation avseende fel på kontoutdrag/avi (faktura) ska utan onödigt dröjsmål från det att kontohavaren får kännedom om icke godkända eller felaktigt utförda transaktioner, och senast tretton (13) månader efter debiteringsdagen, underrätta RB härom och begära rättelse, annars förlorar kontohavaren rätten att återropa felet. Vid utebliven eller för sen reklamation svarar kontohavare för all användning av kontokort som skett mot dess företeende.

Kontohavare är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som RB behöver för sin utredning. Vid reklamation av obehörig transaktion ska polisanmälan ske på RB:s begäran. Vid ogrundad reklamation är kontohavare skyldig att betala avgift till RB med belopp som framgår av Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI), särskilda kontovillkor eller kredithandlingar i övrigt.

Försäljningsstället som tillhandahållit varor eller tjänster ansvarar för fel i vara eller tjänst gentemot kontohavare enligt köpeavtalet och tillämplig lag i varje land. Försäljningsstället äger inte rätt att ta emot betalning för vara som köpts mot kredit. Muntliga överenskommelser med försäljningsstället beträffande kontot gäller endast i den mån de skriftligen bekräftats av RB.

Om kontohavare på grund av köpet har anspråk på återbetalning, skadestånd eller annan penningprestation, svarar RB lika med försäljningsstället för att anspråket fullgörs. RB är dock inte skyldig att betala mer än vad som har mottagits av kontohavaren med anledning av krediten.

#### A.12 Misskötsel

Inkommer betalning för sent påför RB kontot förseningsavgift och dröjsmålsränta. Vid skriftlig betalningspåminnelse debiteras påminnelseavgift. RB äger rätt att ta ut avgift om kontot övertrasseras. Överlämnas fordran för inkassering tillkommer lagstadgade inkassokostnader. För RB:s rätt att spärra kontokort eller annat tillhandahållet personligt instrument eller personlig rutin se bestämmelserna under punkten B nedan.

RB har rätt att säga upp krediten till betalning vid tidpunkt som RB bestämmer, om

- 1) kontohavaren är sedan mer än en månad i dröjsmål med betalning av ett belopp som överstiger tio procent av kreditfordringen
- 2) kontohavaren är sedan mer än en månad i dröjsmål med betalning av ett belopp som överstiger fem procent av kreditfordringen och dröjsmålet avser två eller flera poster som förfallit vid olika tidpunkter
- 3) kontohavaren är på annat sätt i väsentligt dröjsmål med betalningen
- 4) säkerhet som ställts för krediten har avsevärt försämrats, eller
- 5) det står klart att kontohavaren genom att avvika, skaffa undan egendom eller förfara på annat sätt undandrar sig att betala sin kredit.

Vill RB få betalt i förtid enligt punkterna 1–3 gäller en uppsägningstid av minst fyra veckor räknat från den tidpunkt då uppsägningen kommer kontohavaren till handa.

Har RB krävt betalning i förtid enligt punkterna 1–3, är kontohavaren ändå inte skyldig att betala i förtid, om kontohavaren före utgången av uppsägningstiden betalar vad som förfallit jämte dröjsmålsränta. Detsamma gäller om kontohavaren vid uppsägning enligt punkterna 4 och 5 genast efter uppsägningen eller inom medgiven uppsägningstid ställer godtagbar säkerhet för krediten.

Har kontohavaren tidigare med stöd av bestämmelserna i föregående stycke befriats från skyldigheten att betala krediten i förtid, gäller inte bestämmelserna i det stycket.

Registrering i missbruksregister kan komma att ske i de fall då kredit sägs upp p.g.a. gravt eftersatt betalning eller gravt överskriden kreditgräns eller på grund av att kredit beviljats under falska förutsättningar.

#### A.13 Överlåtelse

RB äger rätt att överlåta eller upplåta sina rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje part. RB äger även rätt att överlåta Avtalet i sin helhet. Kontohavare får inte överlåta eller pantsätta krediten till annan utan RB:s skriftliga medgivande.

#### A.14 Villkorsändring

RB har rätt att ändra dessa villkor utan att i förväg inhämta kontohavarens godkännande. Sådan ändring träder i kraft två månader efter det att kontohavare underrättats om densamma. Om kontohavare inte godkänner ändringen får denne omedelbart säga upp avtalet före den dag då ändringarna träder ikraft. Om uppsägning inte görs anses kontohavare ha godkänt ändringarna. Ändringar av växelkurser som grundas på referensväxelkurs får tillämpas omedelbart utan underrättelse. För ändringar av räntor respektive avgifter, se ovan avsnitt avseende räntor respektive avgifter.

#### A.15 Kontoavslut

Avtalet gäller tills vidare. Såväl kontohavaren som RB har, oavsett anledning härtill, rätt att bestämma att och när kontot ska avslutas. Finns flera kontohavare äger var och en rätt att avsluta kontot. Uppsägning av kontohavaren ska ske senast en månad i förväg och av RB senast två månader i förväg. Observera att kontot inte avslutas med automatik utan uppsägning från endera parten.

RB får dock säga upp avtalet med omedelbar verkan om

- 1) det finns outnyttjat kreditutrymme och om det är skäligt (t.ex. då kontohavaren inte längre anses ha betalningsförmåga för krediten)
- 2) kontohavare väsentligen åsidosatt dessa villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för kontot eller tjänsten
- 3) kontohavare avlider, försätts i konkurs, inleder skuldsanering eller om förvaltare förordnas. Finns särskilda skäl behöver underrättelse inte göras i förväg, t.ex. vid missbruk av krediten och vid misstanke om brott
- 4) kontohavare varit ohederlig mot RB
- 5) misstanke finns om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller det finns risk för att RB på något sätt främjar sådant brott, eller
- 6) misstanke finns om att RB:s tjänster eller produkter kommer att användas för eller i samband med brottslig verksamhet eller i övrigt i strid med gällande lagstiftning eller på annat sätt som kan orsaka skada för RB eller annan.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda kontot för nya betalningar/kontouttag. Kort ska i denna situation genast återlämnas till RB i ituklippt skick. Vid var tid gällande kontobestämmelserna gäller i tillämpliga delar för samtlig skuld som belastar kontot. Detta innebär bl.a. att kontohavare är betalningsskyldig såväl för transaktion som genomförs innan kontot sagts upp men som bokförs på kontot först efter uppsägningstidpunkten som för transaktioner som genomförs trots att rätten att använda kort har upphört.

#### A.16 Tvistlösning och Klagomål

Svensk rätt ska tillämpas på detta avtal. Tvist i anledning av dessa villkor prövas av svensk allmän domstol. RB har dock rätt att väcka talan mot kontohavare vid domstol i annat land om kontohavare har sitt hemvist i det landet.

Kontohavare kan även, i syfte att finna en lösning på tvisten utanför domstol, kontakta kundservice eller den enhet inom RB som tillhandahållit krediten.

Möjlighet finns även att inge klagomål med begäran om rättelse direkt till RB via e-post på klagomalsansvarig@resurs.se eller genom brev till Klagomålsansvarig, Resurs Bank, Box 22209, 250 24 Helsingborg. Vid tvist med RB har kontohavare möjlighet att anmäla tvisten till prövning i Allmänna reklamationsnämnden, Box 174, 101 23 STOCKHOLM, som har som huvudsaklig uppgift att opartiskt och utan avgift pröva tvister mellan konsument och näringsidkare. En anmälan till nämnden måste vara skriftlig. För att nämnden ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser, se www.arn.se.

#### A.17 Behandling av personuppgifter och information om marknadsföring

RB inhämtar, registrerar, lagrar och använder personuppgifter såsom t.ex. kontohavarens namn och adress, den beviljade krediten, kreditvärdering inkluderat upplysningar från kreditupplysningsföretag och köpinformation kopplad till kreditköp och uttag vid användandet av kontot. RB tillför och uppdaterar sina kunddatabaser sådana personuppgifter som utgör en förutsättning för effektiv och god kund- och registervård, såsom t.ex. korrekta namn- och adressuppgifter för såväl post- som telekommunikation. RB behandlar kontohavarens personuppgifter i enlighet med gällande persondatagiftning.

Personuppgiftsansvarig är Resurs Bank AB. Behandling av personuppgifterna kan – inom ramen för gällande regler om banksekretess – ske av bolag i

koncernen och av företag som koncernen samarbetar med såväl i Sverige som utomlands för att utföra sina tjänster.

Personuppgifterna används för att fullgöra RB:s åtaganden gentemot kontohavare, för att utföra kreditkontroller, informera kontohavare om erbjudanden samt fullgöra bonusavtal. Behandling av uppgifter sker också för att RB ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag. RB kan komma att kontrollera kundinformation mot sanktionslistor som RB enligt lag eller myndighetsbeslut är skyldig eller har rätt att tillämpa i syfte att säkerställa att inte bristande förutsättningar föreligger för att genomföra vissa banktjänster. Personuppgifter behandlas också inom ramen 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 – om kunden inte begärt direktreklamspärr – komma att användas av RB och RB närstående företag, anslutna ombud, samarbetspartners samt andra seriösa företag inom ramen för gällande lagstiftning för att rikta direktreklam och erbjudanden av olika slag till kunden via brev, telefon, e-post, sms, etc.

Kontohavare äger rätt att på begäran ta del av de personuppgifter avseende honom eller henne som finns registrerade hos RB. Om uppgifterna skulle visa sig vara felaktiga, ofullständiga eller på annat sätt irrelevanta åligger det RB att vidta rättelseåtgärder.

Kontohavare har rätt att motsätta sig att kontohavarens uppgifter används för marknadsföringsändamål varvid RB åtar sig att införa en s.k. reklamspärr.

Anmälan om reklamspärr görs till kundservice, se avtalets ingress Information om Resurs Bank.

#### A.18 Begränsning av RB:s ansvar

RB ansvarar inte för fel eller brist i vara, ej heller för försenad och/eller utebliven leverans. RB garanterar inte att inköp/uttag alltid kan ske hos anslutna försäljningsställen/banker etc. RB förbehåller sig rätten att spärra kort för att förhindra skada för RB eller kontohavare. RB ersätter inte eventuella merkostnader som kan uppkomma för kontohavare på grund av att kortet inte kan användas.

RB är inte ansvarigt för om RB:s verksamhet hindras direkt eller indirekt genom svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighets åtgärd, krigshändelse, strejk, lockout eller annan liknande omständighet, bojkott, blockad, tekniskt fel/avbrott/bristande tillgång till Tele- eller IT-system eller skadad data i dessa system, strömavbrott, skadegörelse (inklusive datavirus och datahacking) eller annan händelse som står utanför RB:s kontroll. Förbehållet i fråga om strejk, blockad, bojkott och lockout gäller även om RB själv vidtar eller är föremål för sådan konfliktåtgärd. Om givna kontobestämmelser skulle komma att strida mot av regeringen meddelade föreskrifter om de betalningsvillkor som säljare och kreditgivare ska tillämpa vid köp/uttag på kredit av varor, tjänster eller andra nyttigheter, ska föreskrifterna i stället äga tillämpning. Skada som uppkommit i andra fall ska inte ersättas av RB om RB varit normalt aktsam. RB ansvarar inte i något fall för indirekt skada, om inte skadan orsakats av RB:s grova vårdslöshet. Se även avsnitt ifråga om begränsningar av RB:s ansvar ifråga om tillhandahållande av E-tjänster.

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

Föreligger hinder för RB att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i andra stycket får åtgärden skjutas upp till dess hindret har upphört. I händelse av uppskjuten betalning ska RB, om ränta är utfäst, betala ränta efter den räntesats som gällde på förfalldodagen. Är ränta inte utfäst är RB 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 RB till följd av omständighet som anges i andra stycket förhindrad att ta emot betalning, har RB för den tid under vilken hindret förelagat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldodagen.

#### A.19 Ångerrätt

Kontohavare har rätt att frånträda kreditavtalet genom att lämna eller sända ett meddelande om detta till RB inom 14 dagar från den dag då kreditavtalet ingicks, eller från den dag då kontohavaren får del av avtalsvillkor och övrig

information om detta sker vid ett senare tillfälle än vid avtalets ingående. Kontohavare ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då kontohavare lämnade eller sände sitt meddelande om att avtalet frånträds betala tillbaka hela kreditbeloppet med tillägg för upplupen ränta. Detta gäller även om det finns flera kontohavare och endast en av kontohavarna utövat ångerrätten. Ränta ska utgå från den dag kontohavare fick tillgång till krediten till och med den dag den återbetalades till RB.

RB ska snarast och senast inom 30 dagar från den dag då RB tog emot kontohavares meddelande om att avtalet frånträds återbetala de avgifter som kontohavare har erlagt med anledning av krediten med undantag för utgifter som RB kan ha erlagt till det allmänna.

Om kontohavare utnyttjar sin ångerrätt beträffande kreditavtalet är kontohavaren inte heller bunden vid ett anknytande avtal om tjänst som tecknats med anledning av kreditavtalet t.ex. låneskyddsförsäkring. Kontohavare svarar dock för att utge vederlag för den tid tjänsten nyttjats och kostnader som redan uppstått, t.ex. en upplupen premie.

Ovan angivna bestämmelser om ångerrätt gäller inte för räntefria kontokrediter som inte är förbundna med mer än en obetydlig avgift och som ska betalas tillbaka inom tre månader eller för kontokrediter som ska betalas tillbaka på uppmaning eller inom tre månader.

## B ANVÄNDNING AV KONTO- OCH KORTKREDIT

### B.1 Användning av konto- och kortkredit

Denna del B gäller huvudsakligen konto- och kortkredit med eller utan Mastercard/VISA men även för privatlån i den mån bestämmelserna är tillämpliga. Vad som sägs nedan avseende kontohavare ska äga motsvarande tillämpning för kortinnehavare.

Konto- och kortkredit gäller för inköp hos ett eller flera till RB anslutna försäljningsställen, för köp på de villkor som försäljningsstället tillämpar.

Konto- och kortkredit kan användas både i miljöer där det krävs att det fysiska kortet är närvarande för att en transaktion ska kunna godkännas och i miljöer där endast konto- och kortuppgifter krävs. Exempel på miljöer där kortets närvaro krävs är bemannade och obemannade terminaler och säljställen där kortavdrag görs på pappersnotor. Exempel på miljöer där kortets närvaro inte krävs är telefon- och internethandel, samt postorder. Konto- och kortkredit får inte användas för att betala delvis avbetalning eller för betalning av annan skuld som kontohavare har till sälj företaget eller annan och inte heller användas för att få ut kontanter från sälj företaget. Konto- och kortkredit får inte heller användas hos sälj företaget om kontohavare eller sälj företaget är identiska och drivs under enskild firma, handelsbolag, kommanditbolag eller aktiebolag, som är s.k. fåmansbolag. Kontohavare förbinder sig att inte använda konto- och kortkredit i strid med gällande lagstiftning.

Kortets giltighet upphör sista dagen i den månad och det är som finns präglad på kortet. RB förbehåller sig rätten att bestämma om utbyteskort ska utfärdas.

Kontohavare är skyldig tillse och försäkra sig om att det finns tillräckligt ledigt kreditutrymme på konto- och kortkredit för de uttag, inköp eller betalningar som ska debitera konto- och kortkredit respektive tillse och försäkra sig om att eventuell kreditgräns ej överskrids. Detta gäller även i de fall eventuellt skyddat belopp borttagits en tid innan kontot debiteras.

För att en transaktion ska kunna genomföras måste information enligt vad som krävs i punkten "Godkännande till att genomföra en transaktion respektive återkallelse av betalningsorder" lämnas.

### B.2 Betalningsansvar vid beställning av varor och tjänster

I de fall kontohavare beställer varor och tjänster hos sälj företaget, med angivande av konto- eller kortkredit som betalningsmedel, har kontohavare skyldighet att informera sig om sälj företags villkor för beställning och avbeställning av dessa varor och tjänster. Kontohavare har betalningsansvar för avgift till sälj företaget för sådan beställd men ej uthämtad eller utnyttjad vara eller tjänst, i enlighet med sälj företags villkor.

### B.3 Godkännande till att genomföra en transaktion respektive återkallelse av en betalningsorder

Kontohavare ger sitt godkännande till debitering av kontot genom att göra kontots och/eller kortets detaljer tillgängligt för sälj företaget eller i förekommande fall bank, post, växlingskontor eller uttagsautomat.

Godkännande enligt ovan kan ske genom läsning av kortets chip eller magnetremsa, avdrag av kortet på pappersnota, genom att hålla ett kontaktlöst chipkort mot en läsare, genom att lämna konto- eller kortinformation skriftligt eller muntligt med syfte att en transaktion ska påföras kontot eller på annat sätt som erbjuds i olika miljöer beroende på den tekniska utvecklingen.

I vissa miljöer krävs därutöver att en transaktion godkänns skriftligen eller genom knapptryckning, eller genom angivande av kod/er såsom PIN-kod, säkerhetskod, lösenord eller godkänns på annat sätt enligt anvisningar som ges i ett sälj företags, ett bankkontors eller en uttagsautomats tekniska lösning för genomförande av en transaktion.

En betalningsorder kan inte återkallas efter att kontohavaren lämnat sitt godkännande till transaktionen. Dock kan kontohavare – enligt de villkor och inom den tid som kontohavare avtalat med sälj företaget om – vända sig till sälj företaget vad gäller ännu inte genomförd enstaka eller en serie av transaktioner för att återkalla tidigare lämnad betalningsorder till dessa. Kontohavare kan efterdebiteras för kostnader som har uppstått i anknytning till hotellvistelse, bilhyra eller liknande om kontohavare vid beställning av tjänsten eller i avtal med sälj företaget blivit informerad härom och godkänt detta.

### B.4 Tidpunkt för mottagande av betalningsorder

Efter det att sälj företaget av kontohavaren mottagit en betalningsorder om köp eller uttag, överförs den till RB inom de tidsramar som fastställs i avtal mellan sälj företaget och sälj företags bank (Inlösare). Efter det att RB mottagit betalningsordern från inlösaren belastar RB kontot med köpbeloppet respektive uttagsbeloppet.

Vid en retur ställer RB returbeloppet till kontohavarens förfogande så snart som möjligt efter det att sälj företags bank överfört returen till RB.

### B.5 RB:s ansvar för genomförandet

Om kontohavare har godkänt en transaktion i enlighet med vad som anges i punkten "Godkännande till att genomföra en transaktion respektive återkallelse av en betalningsorder" svarar RB för att transaktionen genomförs.

Om en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt, och dessa brister orsakats av RB, är RB ansvarig gentemot kontohavaren. I förekommande fall ska RB på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet till kontohavaren och/eller återställa det debiterade kontots kostställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum. RB ansvarar gentemot kontohavaren för eventuella avgifter och räntor som RB förorsakat och som kontohavaren ska betala till följd av att betalningstransaktionen inte genomförts eller genomförts bristfälligt.

### B.6 Ansvar för kortkort

Utfärdat kortkort är personligt och får endast användas av den för vilken det är utfärdat. Kontohavare är skyldig att vid mottagande av kortet, underteckna kortet, samt förstöra eventuellt tidigare erhållet kort. Kortutgivare är RB. Kortkortet är RB:s egendom och kontohavare är skyldig att på begäran återlämna utfärdat kort. Om återlämnandet är förenat med kostnader ska kontohavare svara för dessa. Kontohavaren ansvarar för samtliga beställda och utfärdade kort anslutna till kontot, samt att de personer som använder korten är behöriga därtill.

Kortkortet är en värdehandling och ska alltid behandlas och förvaras på samma betryggande sätt som pengar, checkar och andra värdehandlingar.

Kontohavaren ska vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att kortet används obehörigt. Kortet får t.ex. inte lämnas kvar obehållt på hotellrum, annat tillfälligt boende eller i fordon, väska, jackficka eller liknande som inte är under uppsikt. I miljöer där stöldrisken är stor ska kort hållas under kontinuerlig uppsikt, t.ex. får kortet aldrig förvaras bakom ryggen. Exempel på sådana miljöer är restauranger, barer, nattklubbar, butiker, vänthallar, skolor, flygplatser, simhallar, omlädningsrum, transportmedel, torg, badstränder, marknader och arbetsplatser samt även bostad som lämnas oläst eller med öppet fönster.

Vid inbrott i bostad eller på arbetsplats ska kontohavare kontrollera att kortet inte stulits.

Kontohavare och annan som enligt avtalet är behörig att använda kort är skyldig att

- 1) skydda en personlig kod som kontohavare fått eller själv valt (se punkten B.7 nedan)
- 2) vid vetskap om att kort kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till RB, och
- 3) i övrigt följa villkoren för användning av kortet.

Om skydd, spärr etc. av kort, se nedan "Villkor för användning av personlig kod m.m. – Kontohavarens skyldighet att spärranmäla".

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren har underlåtit att skydda en personlig kod, ansvarar konto-

havaren för beloppet, dock högst 1 200 kronor per kort och reklamation.

Om en obehörig transaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt första stycket ovan åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för hela beloppet, dock högst 12 000 kr per kort och reklamation. Har kontohavaren handlat särskilt klandervärt ansvarar kontohavaren för hela beloppet.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kontohavaren inte för något belopp som har belastat kontot efter det att kontohavaren anmält till RB att kortet ska spärras. Detta gäller dock inte om kontohavaren genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Även om kontohavaren inte varit oaktsam, ansvarar kontohavaren för hela beloppet om kontohavaren inte underrättar RB utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om RB har lämnat kontohavaren information om transaktionen och kontohavaren inte underrättar RB inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot.

Även om någon annan än kontohavaren är behörig att använda ett konto ska vid bedömningen av om kontohavaren ansvarar för något belopp, den andre personens handlande räknas som om kontohavaren själv handlat.

Kontohavare är skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

#### **B.7 Villkor för användning av personlig kod m.m. – Kontohavares skyldighet att spärranmäla**

Till kontokort utfärdas i förekommande fall en personlig kod. Kontohavare förbinder sig att

- 1) efter mottagandet av den personliga koden förstöra försändelsen i sin helhet
- 2) om möjlighet finns att välja personlig kod, tillse att den nya personliga koden inte har något samband med Kontohavares eller dess närståendes person-, kort-, telefonnummer eller liknande
- 3) skydda den personliga koden och inte avslöja koden för någon
- 4) inte anteckna den personliga koden på sådant sätt att utomstående får anledning att anta att anteckning avser en personlig kod
- 5) inte anteckna den personliga koden på kortet eller låta anteckningar om den personliga koden vara fäst vid kortet eller förvarade i samma omslag eller fodral som kortet
- 6) snarast spärranmäla till Resurs Bank efter upptäckt av förlust av kort eller annat personligt instrument eller personlig rutin eller om det finns vetskap om att någon obehörig fått kännedom om den personliga koden, eller att kort/kortnummer utnyttjas obehörigt. Spärranmälan bör vidare ske snarast om det kan misstänkas förlust av kort eller annat personligt instrument eller personlig rutin eller om det kan misstänkas att någon obehörig fått kännedom om den personliga koden, eller att kort/kortnummer utnyttjas obehörigt.

Anmälan om förlust (spärranmälan) kan göras dygnet runt till RB:s kundservice eller till RB anvisat ombud, se avtalets ingress Information om Resurs Bank.

Därefter ska kontohavare anmäla till polisen att kort använts obehörigt. Kontohavare är ansvarig för all användning av kontokort som skett mot dess företeende, till dess att förlustanmälan har noterats hos RB eller hos RB anvisat ombud.

#### **B.8 RB:s rätt att spärra kontokort eller annat tillhandahållet personligt instrument eller personlig rutin**

RB förbehåller sig rätten att spärra av RB tillhandahållet kontokort eller annat personligt instrument eller personlig rutin ("betalningsinstrument") som används för att initiera en betalningsorder när det finns

- 1) risk för säker användning äventyras, t.ex. p.g.a. tekniska skäl
- 2) misstanke om icke godkänd, obehörig eller bedräglig användning
- 3) en väsentlig ökad risk för att kontohavare inte kan fullgöra sitt betalningsansvar.

RB informerar kontohavare om sådan spärr och skälen till denna innan eller så snart som möjligt efter det att spärran har införts. Information till kontohavaren lämnas dock inte om RB bedömer det vara oförenligt med annan lag, förordning eller myndighets föreskrift eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta. RB ska häva spärran eller ersätta det med ett nytt betalningsinstrument så snart det inte längre finns skäl att låta spärran kvarstå.

## **C KONTO- OCH KORTKREDIT MED MASTERCARD eller VISA**

### **C.1 Användning av kortkredit med Mastercard eller VISA m.m.**

Bestämmelserna i denna del C avseende kortkredit med Mastercard eller VISA ska endast tillämpas om aktuell konto- och kortkredit är anslutet till Mastercard- respektive VISA-systemet.

Beträffande de försäkringar (t.ex. reseförsäkring) och de tjänster (t.ex. Concierge Service, Stop Service och Emergency Service) som i vissa fall är kopplade till ett Mastercard- eller VISA-kort hänvisas till särskilda villkor för detta. Vissa av de försäkringar och tjänster som RB tillhandahåller är avgiftsbelagda med belopp eller föremål för beloppsbegränsningar som RB vid var tid bestämmer. Avgifterna debiteras kontohavarens kontokredit direkt eller i efterskott. Upplysningar om de priser och avgifter som för närvarande gäller och som kontohavaren ska betala till RB samt sättet för RB:s debitering för respektive tjänst kan erhållas via RB tillhörig webbplats eller av vid var tid gällande Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI). Beträffande E-tjänster (t.ex. olika onlinetjänster, sms- och andra mobil-tjänster), se nedan avsnitt H.

Kortkredit med Mastercard eller VISA kan huvudsakligen, förutsatt att sälj företaget/automaten/bank-, post-, eller växlingskontoret är anslutet till Mastercard- respektive VISA-systemet, användas i enlighet med vid var tid gällande kontovillkor för

- 1) betalning i samband med köp av vara eller tjänst i Sverige eller utomlands på de villkor som försäljningsstället tillämpar
- 2) uttag i svenska och utländska automater
- 3) uttag på svenska och utländska banker
- 4) uttag på svenska post- eller växlingskontor samt
- 5) för kontantuttag i form av betalning för postförskott, biljetter, gireringar etc. Kortet kan i vissa miljöer användas för insättning av medel på det konto som är anslutet till kortet.

För uttag på bank, post, växlingskontor eller i automat uttas vid var tid gällande avgift. För betalning och kontantuttag gäller de beloppsgränser och tidsperioder som RB vid var tid tillämpar. Överskridande av dessa gränser kan medföra att viss transaktion inte kan genomföras. Upplysningar om gällande beloppsbegränsningar och tidsperioder lämnas på RB tillhörig webbplats samt i aktuell Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI).

### **C.2 Användning av kontokort med Mastercard eller VISA m.m. – Speciellt avseende växling m.m.**

När kortet används utanför Sverige ska kontohavare följa gällande valutaföreskrifter.

Vid köp eller uttag utomlands i annan valuta sker omräkning från utländsk valuta till svenska kronor enligt av RB tillämpad växelkurs.

Växelkursen som RB använder utgörs av en referensväxelkurs, som bestäms av Mastercard respektive VISA och som gäller den dag transaktionen kommer Mastercard respektive VISA tillhanda, jämte ett procentuellt valutaväxlingspåslag. Referensväxelkursen för en enskild transaktion kan erhållas preliminärt av RB på kontohavarens begäran. Eftersom valutaväxlingen sker först den dag transaktionen kommer Mastercard respektive VISA tillhanda och då till den gällande referensväxelkursen kan växelkursen som används avvika från den preliminära kursen. Kontohavaren står eventuell valutarisk under tiden från betalning/uttag till dess transaktionen kommer Mastercard respektive VISA tillhanda. Detta gäller även köp, kontantuttag och retur i Sverige i annan valuta än svenska kronor. Vid betalning/uttag utomlands eller i annan valuta än svenska kronor kan även särskilda av respektive sälj företag/bank fastställda gränser och avgifter gälla.

### **C.3 Kontaktlösa betalningar**

#### **– Särskilt avseende kontaktlösa betalningar**

Kontaktlösa betalningar kan användas för betalningar med kontokort på försäljningsställen som är anslutna till Mastercard/VISA-systemet och som har betalterminal (eller annan teknisk lösning) och som accepterar kontaktlösa betalningar. För köpet tillämpas försäljningsställets villkor. Kontaktlös betalning är en funktion som finns i vissa mobiltelefoner som är konfigurerade för kontaktlösa betalningar och som därigenom via kontaktlös teknik (NFC, Near Field Communication) kommunicerar med en handlares betalterminal. Vid en kontaktlös betalningstransaktion skickas information mellan mobilen och betalterminalen via en radiosignal.

Kontaktlösa betalningar fungerar genom att du håller kontokortet nära en viss punkt på försäljningsställets betalterminal (eller annan teknisk lösning) som accepterar kontaktlösa betalningar. Nedan symbol finns vanligtvis där tekniken för kontaktlösa betalningar kan användas och visar var på betalterminalen du ska hålla kontokortet.



(Denna symbol är ett varumärke som ägs av och används med tillstånd från EMVCo, LLC.)

Du ger ditt godkännande till betalningstransaktionen genom att hålla kontokortet nära en viss punkt på handlarens betalterminal (eller annan teknisk lösning) som accepterar kontaktlösa betalningar, med syfte att betalningstransaktionen ska debiteras det kreditkonto till vilket kontokortet är kopplat. Betalterminalen blinkar eller piper så att du vet att betalningen har genomförts.

Kontaktlösa betalningar har samma säkerhetsfunktioner som vanliga kort med PIN-kod, och transaktionerna går via samma säkra nätverk. Små transaktioner kräver normalt inte att du anger din PIN, men efter ett visst antal betalningar kan du ändå behöva ange den på betalterminalen för att bekräfta din identitet och för att undvika bedrägeri. För extra säkerhet begär RB därför ibland att få göra en säkerhetskontroll. Detta för att kunna garantera att det är du, den auktoriserade användaren, som genomför den kontaktlösa betalningen. I vissa miljöer, vid vissa belopp och, eller med vid viss frekvens mellan transaktioner krävs därför t.ex. att en betalningstransaktion godkänns om tekniskt möjligt genom ett fingeravtryck för verifiering, genom angivande av din PIN, med mobilt Bank-ID och/eller genom annan tillgänglig teknisk lösning beroende på den tekniska utvecklingen.

#### D POÄNG- OCH BONUSPROGRAM

Bestämmelserna i denna del D avseende poäng- och bonusprogram ska endast tillämpas om tjänst eller bonusprogram tillhandahålls av RB för aktuell konto- och kortkredit.

Kontohavare som tecknat kortkredit med anslutet poäng- eller bonusprogram ansluts automatiskt till det vid var tid gällande poäng- eller bonusprogrammet. Eventuell avgift för anslutning framgår av aktuell för tjänsten Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI) eller på RB tillhörig hemsida. Samlade inköp upp till beviljad kreditgräns (limit) som kontohavare gör med kortet under en kalendermånad och som betalats enligt kontovillkoren genererar poäng eller bonus.

Antal, beräkning och giltighetstid för poäng eller bonus framgår under aktuell produktinformation på RB tillhörig webbplats. Särskilda kampanjer kan förekomma. Kostnader för påminnelse, krav och inkasso samt övriga kostnader, ränta och avgifter berättigar inte till poäng eller bonus. Följande transaktioner kan också ifråga om vissa produkter vara undantagna för berättigande till poäng eller bonus (se vid var tid gällande villkor för respektive bonus- poängprogram under aktuell produktinformation på RB tillhörig webbplats):

- 1) Uttag i automat eller bank/postkontor etc.
- 2) Köp och växling av valuta.
- 3) Räkningsbetalning.

Finns flera kontohavare eller flera kort kopplade till samma konto, räknas den intjänade poängen alternativt bonusen samman. Den kontohavare som vid ansökan noterats som huvudsökande anses som innehavare av poängen alternativt bonusen, oavsett om denne är ensam kontohavare för kontot eller ej.

Redovisning av poäng eller bonus sker löpande via kontoutdrag och på kontohavares konto via inloggning på Internet. Erhållna poäng eller erhållen bonus kan ej lösas in mot kontanter. Kontohavare har möjlighet att inlösa intjänad poäng eller bonus hos RB:s partners inom aktuella program enligt de villkor som vid var tid tillämpas av RB och respektive partner. RB ansvarar inte för poäng eller bonus som lösts in hos partner, inte heller för kvalitet och innehåll avseende den vara eller tjänst som poäng eller bonus inlösts mot. Eventuella krav härför ska riktas mot partner. Vad gäller krediteringar, t.ex. hänförliga till retur av varor eller tjänster gäller att motsvarande poäng eller bonus avräknas från kontot. RB ansvarar inte heller för de villkor som partner ställer upp för inlösen, eller andra eventuella åtgärder som partner vidtar.

Om inte annat framgår av RB särskilt givna villkor äger kontohavare inte rätt att inlösa poäng eller bonus om kontot har förfallen skuld, eller kontot sagts upp av RB eller kontohavare. Om kontot sagts upp av någon av parterna kommer samtliga poäng att förverkas. RB ansvarar ej för eventuella skattekonsekvenser som kan uppkomma på grund av bonusprogram. RB har rätt att med omedelbar verkan, upphöra med poäng- eller bonusprogram, ändra villkoren för inlösen av poäng eller bonus samt i övrigt ändra dessa villkor för poäng- och bonusprogram.

#### E BIDRAGSPROGRAM

Bestämmelserna i denna del E avseende bidragsprogram ska endast tillämpas om tjänsten tillhandahålls för aktuell konto- och kortkredit. Kontohavare som tecknat kortkredit med anslutet bidragsprogram ansluts automatiskt till det vid var tid gällande bidragsprogrammet. Eventuell avgift för anslutning framgår av aktuell för tjänsten Standardiserad europeisk konsumentkreditinformation (SEKKI) eller på RB tillhörig webbplats.

Samlade inköp upp till beviljad kreditgräns (limit) som kontohavare gör med

kortet under en kalendermånad och som betalats enligt kontovillkoren genererar bidrag till av RB utvalda föreningar och/eller organisationer (nedan organisationer). Med bidrag kan avses ett visst belopp, en procentuell andel av köpbelopp eller annat beräkningsunderlag eller en specifik åtgärd.

Vid var tid gällande inriktning, beräkning samt utförande för respektive bidragsprogram framgår under aktuell produktinformation på RB tillhörig webbplats. Särskilda kampanjer kan förekomma. Kostnader för påminnelse, krav och inkasso samt övriga kostnader, ränta och avgifter genererar inte bidrag. Följande transaktioner kan också ifråga om vissa produkter vara undantagna för att generera bidrag (se vid var tid gällande villkor för respektive bidragsprogram under aktuell produktinformation på RB tillhörig webbplats):

- 1) Uttag i automat eller bank/postkontor etc.
- 2) Köp och växling av valuta.
- 3) Räkningsbetalning.

Utvalda organisationer kan bytas ut utan föregående varsel. RB ansvarar varken direkt eller indirekt för utvalda organisationers verksamhet, sociala ansvarstagande eller värderingar. RB ansvarar inte heller på något sätt för hur de bidrag som organisationerna erhåller används eller om bidragen kommer organisationens uppgivna mål tillgodo. Eventuella krav härför ska riktas mot respektive organisation. RB ansvarar inte för eventuella skattekonsekvenser som kan uppkomma på grund av lämnade bidrag. RB har rätt att med omedelbar verkan upphöra med bidragsprogram eller i övrigt ändra dessa villkor för bidragsprogram.

#### F AUTOGIRO

##### F.1 Allmänna bestämmelser

Bestämmelserna i denna del F avseende autogiro ska endast tillämpas om tjänsten tillhandahålls för aktuell konto- och kortkredit eller privatlån och om kontohavare begärt automatiska överföringar/betalningar via autogiro. Medgivande ska lämnas på särskild blankett eller på annat sätt som kontohavare och RB kommer överens om. Med medgivande avses att kontohavare samtyckt till att RB kan genomföra de betalningar som medgivandet avser och att RB kan begära uttag för betalning från kontohavarens angivna bankkonto.

Har överenskommelse träffats om att förfallna belopp automatiskt ska tas ut från ett konto som kontohavaren har i RB, görs sådant uttag på förfalldagen. Överenskommen förfalldag ska därvid gälla, även om den infaller på dag som är allmän helgdag eller därmed likställd dag.

Kontohavaren ska se till att tillräckligt stort belopp finns tillgängligt på kontot på förfalldagen. Om kontobehållningen på förfalldagen inte räcker till betalning av förfallet belopp får RB senare göra ytterligare överföringsförsök enligt de rutiner som RB vid var tid tillämpar och/eller tillfälligtvis underlåta att belasta kontot. Om RB belastar kontot när full täckning saknas får RB senare låta transaktionen återgå.

Kontoförande bank (den bank mot vilken autogiromedgivande vid var tid är anslutet) är inte skyldig att pröva behörigheten av eller meddela kontohavaren i förväg om begärda uttag. Uttag belastas kontohavarens konto enligt kontoförande banks regler. Meddelande om uttag får kontohavaren från kontoförande bank. Medgivandet kan på kontohavarens begäran överflyttas till annat konto i kontoförande bank eller till konto i annan bank.

RB får begära uttag från kontohavarens konto på förfalldagen om

- 1) kontohavaren senast åtta vardagar före förfalldagen fått meddelande om belopp, förfalldag och betalnings sätt eller
- 2) kontohavaren godkänt uttaget i samband med köp eller beställning av vara eller tjänst.

Täckning måste finnas på kontot. Kontohavaren ska se till att tillräckligt stort belopp finns på kontot för betalning på förfalldagen. Om kontobehållningen inte räcker för betalning på förfalldagen får RB göra ytterligare uttagsförsök under de kommande vardagarna, som får omfatta högst en vecka.

##### F.2 Återkallelse av autogirotransaktion

Kontohavare får återkalla en betalningsorder som avser betalning via autogiro genom att kontakta RB senast den tidpunkt på bankdagen före förfalldagen som anges av RB. För betalning via BGC Autogiro får återkallelse även ske genom att kontakta betalningsmottagaren senast två bankdagar före förfalldagen.

Om kontohavare vill att samtliga framtida betalningar till en betalningsmottagare ska stoppas, måste kontohavare återkalla medgivandet i sin helhet. Om kontohavaren vill återkalla medgivandet gör kontohavaren det genom att kontakta kontoförande bank eller RB. Medgivandet upphör senast fem vardagar efter att återkallelsen kommit kontoförande bank eller RB tillhanda.

Kontoförande bank och RB har rätt att avsluta anslutningen till Autogiro trettio dagar efter det att kontoförande bank eller RB underrättat kontohavaren härom. Kontoförande bank och RB har dock rätt att omedelbart avsluta kontohavarens anslutning till Autogiro om kontohavaren vid upprepade tillfällen inte har haft tillräcklig kontobehållning på förfalldagen eller om det konto som medgivandet avser återkallas.

### F.3 Återbetalning av autogirotransaktion

Detta villkor gäller endast transaktioner som utförs inom EES och i kronor, euro eller någon annan av EES-ländernas valutor.

Kontohavare har rätt till återbetalning från RB av en redan godkänd och genomförd autogirotransaktion initierad av eller via en betalningsmottagare om

1) betalningstransaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen och

2) betalningstransaktionens belopp överstiger det belopp kontohavare rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och andra relevanta omständigheter.

På RB:s begäran ska kontohavare visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda. Rätt till återbetalning föreligger dock inte om skillnaden avseende beloppet beror på valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om använts.

Rätt till återbetalning föreligger inte om kontohavare har lämnat godkännande till RB och erhållit information om den framtida betalningstransaktionen minst fyra veckor före sista betalningsdag.

Begäran om återbetalning av en godkänd betalningstransaktion ska göras inom åtta veckor från den dag då beloppet debiterades kontot. RB ska inom tio bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart Kontohavare kan hänskjuta ärendet.

Kontohavare äger inte i annat fall än som upptas i denna punkt rätt till återbetalning från RB av en redan godkänd och genomförd betalningstransaktion.

## G PRIVATLÅN

### G.1 Tillbakabetalning av lån

Denna del G innehåller villkor som huvudsakligen är relevanta för avtal om privatlån. Övriga delar av avtalet gäller dock även för privatlån i den mån bestämmelserna är tillämpliga.

Lånebeloppet återbetalas genom fasta månatliga betalningar inklusive ränta och avgifter (annuitetslån). Den månatliga avbetalningen beräknas efter beviljat kreditbelopp, rörlig räntesats och aktuella avgifter samt överenskommen återbetalningstid. Obetald ränta och avgifter kapitaliseras (läggs till kapitalbeloppet) månatligen per förfalldatum. Vid ränteändringar ändrar RB månadsbeloppet så att avtalad återbetalningstid behålls. Parterna kan till följd av ränteändringar ingå avtal om ändrad återbetalningstid.

Om det finns flera kontohavare för ett lån, får RB fritt välja vem som RB vill kräva på betalning för hela skulden.

## H E-TJÄNSTER

Detta avsnitt H innehåller generella villkor för samtliga tjänster som RB tillhandahåller via elektronisk kommunikation ("E-tjänst"). Med E-tjänst avses tjänst som helt eller delvis utförs av överföring av signaler i alla typer av elektroniska kommunikationsnät såsom telenätet, internet och kabel-tv-nätet, t.ex. olika onlinetjänster, sms- och andra mobiltjänster som RB från tid till annan erbjuder. RB meddelar vilka E-tjänster som vid var tid finns att tillgå. För tillhandahållna E-tjänster gäller utöver dessa villkor RB:s för respektive tjänst fastställda och presenterade villkor som meddelats kontohavare via någon av de kanaler som RB använder för meddelanden och kommunikation. Övriga delar av Avtalet gäller dock även för E-tjänst i den mån bestämmelserna är tillämpliga. I detta avsnitt ska Särskilda förekommande ord och begrepp anses ha den innebörd som fortlöpande presenteras i texten eller sist i avsnittet under rubriken Definitioner.

### Generellt om E-tjänster

#### H.1 Avgifter för E-tjänster

Vissa av de E-tjänster som RB tillhandahåller är avgiftsbelagda med belopp som RB vid var tid bestämmer. Avgifterna debiteras kontohavarens kontokredit direkt eller månadsvis i efterskott. Upplysningar om de priser och avgifter som för närvarande gäller och som kontohavaren ska betala till RB samt sättet för RB:s debitering för respektive E-tjänst kan erhållas via RB tillhörig webbplats, telefon eller kontoutdrag/avi.

#### H.2 Kontohavares rätt att avanmäla E-tjänst

Kontohavare har rätt att motsätta sig att kontohavares uppgifter används till

en eller flera av RB tillhandahållna E-tjänster. RB åtar sig att i möjligaste mån utifrån vid var tid teknisk funktionalitet hos RB att tillmötesgå kontohavares begäran om avanmälan. Avanmälan görs till RB:s kundservice, se avtalets ingress Information om Resurs Bank.

Kontohavare har dock inte rätt att motsätta sig att kontohavares uppgifter används till E-tjänst som RB använder för att fullgöra RB:s åtaganden gentemot kontohavare eller E-tjänst vars syfte är att RB ska kunna uppfylla sina förpliktelser enligt lag. RB är således inte skyldig att avanmäla kontohavare från sådan E-tjänst.

#### H.3 Krav på utrustning och programvara

För att använda E-tjänst krävs uppkoppling mot system för överföring och i tillämpliga fall utrustning för koppling eller dirigering samt passiva nätdelar och andra resurser som medger överföring av signaler, via tråd eller radiovågor, på optisk väg eller via andra elektromagnetiska överföringsmedier oberoende av vilken typ av information som överförs ("Elektroniskt kommunikationsnät"). RB utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på tillhandahållna E-tjänster varför RB rekommenderar kontohavare att använda operativsystem och utrustning som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vilka system, webbläsare etc. som från tid till annan krävs för tillgång till E-tjänst framgår på RB tillhörig webbplats.

Kontohavare ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för nyttjande av E-tjänst samt eventuella kostnader för sådan utrustning och uppkopplingskostnader mot elektroniskt kommunikationsnät. Kontohavare ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande, bl.a. genom att använda t.ex. erfordrliga antivirusprogram och brandvägg. Kontohavaren står för kostnaden för sådan utrustning.

#### H.4 Säkerhetslösningar

Tillämplig säkerhetslösning för E-tjänst kan variera från tid till annan. RB anvisar tillämpliga säkerhetslösningar för kontohavare. För det fall RB tillhandahåller säkerhetslösning kan detta regleras i ett separat avtal och särskilt pris kan utgå för detta. Utöver vid var tid tillämpliga avtalsvillkor för den av kontohavare valda säkerhetslösningen är kontohavare skyldig att följa de säkerhetsföreskrifter som RB vid var tid meddelar.

#### H.5 Uppdrag och Instruktioner

Utöver vad som anges i punkterna nedan är kontohavare bunden av uppdrag eller instruktion som lämnas i E-tjänst med användande av kontohavares e-legitimation eller annan säkerhetslösning som kontohavare tilldelats av RB eller på annat sätt som erbjuds i olika miljöer beroende på den tekniska utvecklingen.

#### H.6 RB:s rätt att ändra E-tjänst

RB har rätt att ändra omfattning och innehåll för E-tjänst.

RB har rätt att utan prisavdrag omedelbart avbryta kontohavares nyttjande av E-tjänst om

- 1) kontohavare väsentligen åsidosatt dessa villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för E-tjänst
- 2) kontohavare varit ohederlig mot RB
- 3) kontohavare avlider, försätts i konkurs, inleder skuldsanering, eller förvaltare förordnas
- 4) misstanke finns om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller det finns risk för att RB genom att tillhandahålla E-tjänst på något sätt främjar sådant brott
- 5) misstanke finns om att E-tjänst används för eller kommer att användas för eller i samband med brottslig verksamhet eller i övrigt i strid med gällande lagstiftning eller på annat sätt som kan orsaka skada för RB eller annan.

#### H.7 RB:s rätt att avbryta E-tjänst

Utöver vad som anges i föregående punkt har RB även rätt att, utan prisavdrag, avbryta E-tjänst enligt följande:

- 1) För att underhålla och uppdatera E-tjänst.
- 2) Om det enligt RB:s uppfattning finns en påtaglig risk att RB eller RB:s kunder lider skada genom att RB fortsättningsvis tillhandahåller E-tjänst.
- 3) Vid misstanke om obehörigt utnyttjande.
- 4) Vid upprepade misslyckade inloggningsförsök.
- 5) Kontohavare väsentligen åsidosatt dessa villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för E-tjänst.

Om RB kan förutse avbrottet och detta kan antas ha mer än ringa betydelse för kontohavare ska RB i skäligen tid underrätta kontohavare om avbrottet.

Underrättelse kan ske på något av de sätt som anges i punkten Information och meddelanden.

#### H.8 Begränsning av RB:s ansvar

RB garanterar inte E-tjänsters kvalitet, beskaffenhet och utförande. RB ansvarar inte för eventuella fel, dröjsmål etc. som kan uppstå vid utförandet av E-tjänst.

RB är inte heller ansvarig för skada som beror på fel, störningar eller avbrott i kontohavares dator, Kontohavares säkerhetslösning, Kontohavares e-legitimation eller annat system för generering av elektronisk signatur eller kommunikationsförbindelse med RB:s datorsystem, som försvårar eller omöjliggör åtkomst till tillhandahållna elektroniska tjänster. Vidare är RB inte ansvarig för skada som beror på störningar eller avbrott i RB:s datorsystem som omöjliggör eller försvårar åtkomst till tillhandahållna elektroniska tjänster. RB ersätter inte ev. merkostnader som kan uppkomma för kontohavaren på grund av att E-tjänst inte kan användas.

För E-tjänst som tillhandahålls av annan leverantör än RB ansvarar leverantören ensam gentemot kontohavare för E-tjänstens kvalitet, beskaffenhet och utförande. För användning av sådan E-tjänst gäller, förutom villkoren i detta avtal de bestämmelser som leverantören vid var tid meddelar kontohavare. RB rekommenderar kontohavare att göra en utskrift av leverantörens bestämmelser.

#### H.9 Parternas ansvar

Part är ansvarig för skada som på grund av uppsåt eller grov oaktsamhet från Parts sida drabbar den andra Parten eller leverantör av E-tjänst.

#### H.10 Undantag för fysisk person som använder tjänster i E-tjänst för sin enskilda näringsverksamhet

Bestämmelser i detta avsnitt H som uttryckligen har sin grund i konsument-skyddslagstiftning och därmed sammanhängande lagstiftning, t.ex. bestämmelserna avseende begränsat ansvar för obehöriga transaktioner ska inte gälla för fysisk person som använder tjänsterna i E-tjänst för sin enskilda näringsverksamhet.

E-tjänster avseende betalningsöverföringar

#### H.11 Begränsningar i användningen

Vid överföring från konto i RB till konto i annan bank via E-tjänst gäller de beloppsgränser och tidsperioder som RB vid var tid tillämpar. Överskridande av dessa gränser kan medföra att viss transaktion inte kan genomföras via E-tjänst. Upplysningar om gällande beloppsbegränsningar och tidsperioder lämnas per telefon eller på RB tillhörig webbplats.

#### H.12 Krav för genomförande av en betalningstransaktion

För att RB ska kunna genomföra en betalningstransaktion ska kontohavare lämna information i betalningsordern enligt de anvisningar som RB lämnar till kontohavare i samband med att betalningsordern lämnas.

Generellt gäller att kontohavare alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens unika identifikationskod, t.ex. bankkontonummer, gironummer eller annan motsvarande information, liksom information som gör det möjligt för betalningsmottagaren att identifiera betalningstransaktionen.

När kontohavare utfört en betalningsorder med hjälp av en unik identifikationskod ska RB anses ha genomfört betalningstransaktionen korrekt om medlen överförs till den betalningsmottagare som angetts med den unika identifikationskoden. RB är inte ansvarig om den unika identifikationskoden som angetts av kontohavare är felaktig.

#### H.13 Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion

När kontohavare lämnat samtycke för genomförandet av en betalningstransaktion ska betalningstransaktionen betraktas som godkänd. Samtycke för genomförandet av en betalningstransaktion sker genom underskrift med e-legitimation eller annan säkerhetslösning som kontohavare tilldelats av RB eller på annat sätt som erbjuds i olika miljöer beroende på den tekniska utvecklingen.

Om kontohavare är omyndig äger RB rätt att med bindande verkan för den omyndige utgå ifrån att varje utförd transaktion i E-tjänst uteslutande ägt rum för den omyndiges räkning, och om den omyndige företräds av flera förmyndare, äger RB rätt att med bindande verkan för den omyndige, utgå ifrån att varje transaktion i E-tjänst utförts av bägge förmyndarna i samförstånd.

#### H.14 Tidpunkten för mottagande av en betalningsorder

RB ska, när kontohavare lämnat en korrekt betalningsorder enligt kraven för genomförande av en betalningstransaktion, anses ha tagit emot betalningsordern när RB mottagit godkännande till att genomföra en betalningstransaktion eller vid den senare tidpunkt som RB informerar om när godkännandet lämnas till RB.

En betalningsorder måste dock vara RB tillhanda senast vid angiven stopptidpunkt för att betalningstransaktionens genomförande ska kunna påbörjas samma bankdag. Information om fastställda stopptidpunkter framgår på RB:s webbplats. Om tidpunkten för mottagandet inte är en bankdag eller den sker efter tillämplig stopptidpunkt anses betalningsordern vara mottagen under nästföljande bankdag.

Om kontohavare vid initierandet av en betalningsorder avser att tidpunkten för mottagandet ska vara en annan än vad som angetts ovan måste kontohavare när betalningsordern lämnas som betalningsdag ange ett framtida datum enligt RB:s instruktioner. Detta gäller endast för det fall RB tillhandahåller möjlighet för angivande av framtida datum i den aktuella E-tjänsten.

#### H.15 Återkallelse av en betalningsorder

En betalningsorder kan inte återkallas efter att kontohavare lämnat sitt godkännande till transaktionen.

Betalningsorder som avser en framtida tidpunkt för mottagandet kan återkallas senast vid fastställd stopptidpunkt på den bankdag som föregår den av kontohavare angivna betalningsdagen.

#### H.16 Genomförandetid för betalningstransaktion

Betalningstransaktion enligt betalningsorder som mottagits inom angiven tidpunkt för mottagande av en betalningsorder genomförs normalt sett enligt nedan:

- 1) Samma dag mellan konton i RB.
- 2) Nästkommande bankdag vid betalningstransaktion till konto i annan bank i Sverige.
- 3) Inom tre bankdagar vid betalning till konto i bank inom EU/EES.
- 4) Ungefärlig genomförandetid anges vid förfrågan avseende betalningstransaktion till konto i bank i land utanför EU/EES.

#### H.17 Överdraget belopp

Kontohavare ansvarar för att det finns täckning på kontot för de betalningstransaktioner som kontohavare godkänt, vilket inkluderar betalningstransaktioner som Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initieras av betalningsmottagaren. Om brist uppkommer på kontot, är kontohavare skyldig att omedelbart genom inbetalning till kontot täcka denna. Sådan brist föranleder dessutom att särskild ränta och/eller avgift debiteras enligt de grunder som RB vid varje tid allmänt tillämpar. Meddelande avseende att det saknas täckning på kontot behöver inte lämnas av RB när fråga är om Autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

#### H.18 Vägran att utföra en betalningsorder

RB har rätt att vägra att utföra en betalningsorder om kontohavare inte uppfyller villkoren i detta avtal eller om utförandet av betalningsordern skulle strida mot annan lag. Om RB vägrar att utföra en betalningsorder ska kontohavare underrättas om detta snarast möjligt och senast inom de tidsfrister som anges i punkten avseende genomförandetid för betalningstransaktion. Av underrättelsen ska om möjligt framgå skälen för vägran, och vilket förfarande som tillämpas för att rätta till fel som kan ha föranlett vägran. RB äger om det finns skälig grund för vägran rätt att ta ut en avgift enligt de grunder som RB vid varje tid allmänt tillämpar för en underrättelse enligt första stycket. En betalningsorder som RB vägrar att utföra anses inte ha blivit mottagen av RB. RB äger rätt att ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder.

#### H.19 Ansvar för genomförande av betalningstransaktioner

Kontohavare ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i betalningsordern är tillräckliga och korrekta. RB ansvarar då för att belopp och information överförs till betalningsmottagarens bank. Om förutsättningarna i första meningen är uppfyllda och beloppet ändå inte överförs till betalningsmottagarens bank eller betalningstransaktionen på annat sätt genomförs bristfälligt och kontohavare reklamerat enligt punkten avseende reklamation ska RB, på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som skulle ha förelegat om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum samt, om kontohavare initierat betalningsordern meddela kontohavare att transaktionen inte genomförts och, om möjligt, skälen härför.

Om RB kan visa att mottagande bank har tagit emot transaktionen är mottagande bank ansvarig för om transaktionen inte blir genomförd eller blir genomförd på ett bristfälligt sätt. Skulle betalningsmottagarens bank, trots detta ansvar, återsända beloppet är RB ansvarig för att beloppet snarast återbetalas till kontohavare.

För det fall kontohavare lämnat felaktiga uppgifter om betalningen (t.ex.



felaktigt unikt identifikationsnummer, såsom felaktigt kontonummer) är RB inte ansvarig. RB ska, på kontohavares begäran, vidta skäliga åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningen avsåg. För denna tjänst debiterar RB en särskild avgift.

RB ska kreditera kontohavares konto så snart som möjligt efter att RB mottagit ankommande betalning. Innan överföring krediteras kontohavare uttas de eventuella avgifter som framgår av avtal och RB:s prislista.

Kontohavare har rätt till ersättning för avgifter och ränta som förorsakats denne på grund av att en betalningstransaktion inte genomförts eller genomförts bristfälligt och detta inte beror på kontohavare.

#### Om obehörigt användande av E-tjänst

##### H.20 Ansvar vid obehöriga transaktioner – Kontohavares skyldighet att spärra betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin

Ett betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin som används för att för att initiera en betalningsorder eller för att använda sig av annan E-tjänst utgör en värdehandling och ska användas och hanteras på sätt som utgivaren av eller den som tillhandahållit betalningsinstrument angett i villkor för detta.

Kontohavare ska alltid vidta erforderliga åtgärder för att skydda sig mot att betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin används obehörigt eller att det används i strid med gällande lagstiftning. Om en personlig kod är kopplad till betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin är kontohavare skyldig att inte avslöja koden för någon, göra anteckning om koden endast på sådant sätt att utomstående inte får anledning att anta att anteckning avser en personlig kod, inte anteckna kod på kort, dosa eller annat betalningsinstrument eller låta anteckning om kod vara fäst vid ett betalningsinstrument eller i övrigt vara förvarad tillsammans med betalningsinstrument, efter att kontohavare tagit del av separat utsänd/utskickad kod förstöra försändelsen inklusive kodlapp.

Förlust av ett betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin som kan användas för E-tjänst, oavsett sättet härför, eller obehörig användning av betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin ska omedelbart anmälas till utgivaren av eller den som tillhandahållit betalningsinstrument eller till av denne anvisat ombud.

##### H.21 RB:s rätt att tillhandahålla information till utgivare m.fl. av betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin

RB förbehåller sig rätten att avbryta E-tjänst för kontohavare och tillhandahålla information till utgivaren av eller den som tillhandahållit ett betalningsinstrument när det finns

- 1) risk för att betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin inte kan användas på ett säkert sätt, t.ex. p.g.a. tekniska skäl, eller
- 2) misstanke om att betalningsinstrument eller annan inloggningsrutin obehörigen använts.

RB ska informera kontohavare om att RB avbrutit E-tjänst för kontohavare och tillhandahållit information till utgivaren av eller den som tillhandahållit betalningsinstrument samt skälen till detta så snart som möjligt efter det att informationen lämnats. Någon information till Kontohavare lämnas dock inte om RB bedömer det vara oförenligt med annan lag, förordning eller myndighets föreskrift eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

##### H.22 Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner

Om en obehörig betalningstransaktion har kunnat genomföras till följd av att kontohavare har underlåtit att skydda ett betalningsinstrument som används för att elektroniskt initiera en betalningstransaktion, ansvarar kontohavare för beloppet, dock högst 1 200 kronor per konto och reklamation.

Om en obehörig betalningstransaktion har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt första stycket åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavare för hela beloppet, dock högst 12 000 kr per konto och reklamation. Har kontohavare handlat särskilt klandervärt ansvarar kontohavare för hela beloppet.

Oavsett vad som anges i första och andra stycket ansvarar kontohavare inte för något belopp som har belastat kontot efter det att kontohavare anmält att betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kontohavare genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Även om kontohavare inte varit oaktsam, ansvarar kontohavare för hela beloppet om kontohavare inte underrättar RB utan onödigt dröjsmål efter att ha fått vetskap om den obehöriga transaktionen (reklamation). Detsamma gäller om RB har lämnat kontohavare information om transaktionen och kontohavare inte underrättar RB inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot. Även om någon annan än kontohavare är behörig att använda ett konto ska vid bedömningen av om kontohavare ansvarar för

något belopp, den andre personens handlande räknas som om kontohavare själv handlat.

Kund som använder E-tjänst för sin enskilda näringsverksamhet är oaktat ovanstående stycken ansvarig för all användning av betalningsinstrument som skett mot dess företeende.

##### H.23 Reklamation

Kontohavare ska utan onödigt dröjsmål från det att denne fått kännedom om att denne drabbats av fel i E-tjänst, felaktigt genomförda betalningstransaktioner eller icke godkända/obehöriga transaktioner meddela RB och begära rättelse ("reklamation").

Har E-tjänst tillhandahållits av annan leverantör än RB bör reklamation riktas mot leverantören och inte mot RB.

Reklamation måste ifråga om felaktigt genomförda betalningstransaktioner eller icke godkända/obehöriga transaktioner ske senast inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot. Vid för sen reklamation får kontohavare inte åberopa felet mot RB och kontohavare ansvarar då för hela beloppet. Kontohavare ska omedelbart ta del av och granska information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgängliga för Kontohavare på det sätt som framgår av bestämmelserna om Information och meddelanden.

Om kontohavare nekar till att ha lämnat sitt medgivande till en genomförd E-tjänst eller hävdar att E-tjänsten inte genomförts på korrekt sätt, ska kontohavare på RB:s begäran medverka till att RB kan identifiera E-tjänsten samt genomföra nödvändig utredning av den icke godkända och genomförda E-tjänsten.

##### H.24 Definitioner

**Bankdag:** En dag när medverkande banker eller annan betaltjänstleverantör har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en betalningstransaktion.

**Betalningsinstrument:** Ett personligt instrument eller personlig rutin som t. ex. används för att initiera en betalningsorder, t. ex. e-legitimation.

**Betalningsorder:** Varje instruktion som en Kund ger RB om att en betalningstransaktion ska genomföras.

**Betalningstransaktion:** Insättning, uttag eller överföring av medel som initieras av betalaren eller betalningsmottagaren.

**Stoptidpunkt:** De tidpunkter som bank eller annan betaltjänstleverantör har fastställt efter vilka medel eller betalningsorder ska anses mottagna nästföljande bankdag.

**Unik identifikationskod:** En kombination av bokstäver, siffror eller tecken som tillhandahållits av en bank eller annan betaltjänstleverantör och som en kund ska uppge för att otvetydigt identifiera en annan betaltjänstanvändare eller dennes betalkonto, t.ex. ett kontonummer.