

1 Information om Resurs Bank

Tjänsterna tillhandahålls av:

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 bland annat innefattar rätt att tillhandahålla betaltjänster. Resurs Bank står under Finansinspektionens tillsyn.

2 Inledande bestämmelser

Dessa villkor innehåller generella bestämmelser för betalkonto och betaltjänster och är underordnade särskilda bestämmelser för produkten.

Alla bankens produkter är inte betalkonto och bestämmelserna i detta kapitel träffar därför bara andra konton än betalkonton om det görs en uttrycklig hänvisning. T.ex. gäller betalningsinitieringstjänster och kontoinformationstjänster enbart för betalkonton.

Dessa villkor är tillämpliga för samtliga betalningstransaktioner inom EES.

Dock finns vissa undantag, då betalningen utförs i annan valuta än EES-valuta, samt om ena benet av transaktioner (avsändare eller mottagare) finns utanför EES.

För icke EES-valuta där både avsändare och mottagare finns inom unionen, undantas:

- information om maximal genomförandetid för en betaltjänst innan avtal ingås eller en betalningstransaktion innan den genomförs, och
- överförda och mottagna belopp samt om genomförandetid och valuteringsdag.

För betalningstransaktioner, oavsett valuta, där ena benet av transaktioner (avsändare eller mottagare) finns utanför EES, undantas:

- information om maximal genomförandetid för en betaltjänst innan avtal ingås eller för en betalningstransaktion innan den genomförs samt villkor för återbetalning av betalningstransaktioner som initierats av eller via en betalningsmottagare, och
- avgifter vid betalningstransaktioner, återbetalning av betalningstransaktioner initierade av eller via en betalningsmottagare, överförda och mottagna belopp, genomförandetid, betaltjänstleverantörers ansvar för en betalningstransaktion som inte har genomförts eller som har genomförts bristfälligt samt rätt till återkrav.

3 Språk och rätt till villkor

Ramavtalet ska vara utformat på svenska och det språk som används i kontakterna mellan kunden och banken är svenska.

Kunden har på begäran rätt att få ramavtalets avtalsvillkor och annan skriftlig information och villkor för betaltjänsten. Om kunden har tillgång till internet-/mobiltjänst hos banken kan villkoren lämnas där. I annat fall, eller om kunden särskilt begär det, skickas villkoren istället per post till kundens folkbokföringsadress.

4 Beskrivning av huvuddragen hos ett Betalkonto vid nyttjande av betaltjänster

Betalningstransaktioner till och från betalkontot kan utföras via uttagsautomater, bank- och betalkort, internet- och telefonservice, mobil datatrafik, överföringstjänster, giro- och andra betaltjänster som är anslutna till betalkontot. För vissa slag av betalkonto kan det förekomma begränsningar i rätten att disponera betalkontot som anges i särskilda villkor för detta.

Betaltjänster i form av Betalningsinitieringstjänster och Kontoinformationstjänster kan också nyttjas avseende betalkontot om det är tillgängligt online för kunden via banken. Dessa tjänster tillhandahålls inte av banken utan av en Tredjepartsbetaltjänstleverantör. Om kunden vill använda sig av en Tredjepartsbetaltjänstleverantör, ingår kunden ett avtal med Tredjepartsbetaltjänstleverantören avseende detta.

5 Information från kunden för att en betalningstransaktion ska kunna genomföras

För att en betalningstransaktion ska kunna genomföras ska kunden lämna information i betalningsordern enligt de anvisningar som gäller enligt särskilt avtal mellan banken och kunden eller som banken lämnar till kunden i samband med att betalningsordern lämnas.

Generellt gäller dock att kunden alltid måste lämna uppgift om betalningsmottagarens bankkontonummer, bank- eller plusgironummer, mobiltelefonnummer eller annan motsvarande information, exempelvis Betalningsmottagarens IBAN-nummer, liksom information som gör det

möjligt för betalningsmottagaren att identifiera betalningstransaktionen.

6 Godkännande av betalningstransaktion vid nyttjande av betaltjänster

Godkännande till att genomföra en betalningstransaktion lämnas direkt till banken, via betalningsmottagaren eller leverantören av Betalningsinitieringstjänster.

Godkännande som lämnas direkt till banken ska lämnas enligt följande.

Ett godkännande till att genomföra en betalningstransaktion till eller från betalkontot via bankkontor ska lämnas skriftligt på särskild blankett eller på annat sätt som banken och kunden kommer överens om. Kunden ska, innan banken är skyldig att utföra betalningstransaktionen, styrka sin identitet.

Godkännande till betalningstransaktioner som sker på annat sätt, ska godkännas på det sätt som framgår av avtal mellan banken och kunden beträffande den produkt/tjänst via vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs.

7 Återkallelse av betalningstransaktion

Sedan banken skriftligt har kvitterat mottagande av betalningsorder via bankkontor har kunden inte rätt att återkalla den betalningsorder som avsåg den betalningstransaktionen. En betalningstransaktion som sker på annat sätt, får återkallas på det sätt som framgår av avtal mellan banken och kunden beträffande den tjänst via vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs.

Kunden får återkalla en betalningsorder som avser en betalning via autogiro genom att kontakta banken senast den tidpunkt på bankdagen före förfallodagen som anges av banken. För betalning via autogiro får återkallelse även ske genom att kontakta betalningsmottagaren senast två bankdagar före förfallodagen.

Om kunden vill att samtliga framtida autogireringar till en betalningsmottagare ska stoppas, måste kunden återkalla medgivandet i sin helhet.

8 Tidpunkten för mottagande av en betalningsorder

Banken ska, när kunden lämnar en order om betalning till eller från betalkontot via bankkontor, anses ha tagit emot betalningsordern när banken har mottagit godkännande enligt avsnitt 6 Godkännande av betalningstransaktion av betalkonto vid nyttjande av betaltjänster eller vid den senare tidpunkt som banken informerar om när godkännandet lämnas till banken. Vid vilken tidpunkt banken ska anses ha tagit emot en betalningsorder vid betalningstransaktioner som sker på annat sätt, framgår av respektive avtal mellan banken och kunden beträffande den tjänst via vilken betalningsordern lämnas, eller av andra anvisningar som banken lämnar i samband med att betaltjänsten utförs.

Om tidpunkten för mottagande inte är en bankdag för betalarens leverantör ska betalningsordern anses ha tagits emot under nästföljande bankdag.

Bryttidpunkten för mottagande av en betalningsorder framgår av avsnitt 11 *Genomförandetid för betalningstransaktion*.

9 Vägran att utföra en betalningsorder

Kunden ansvarar för att det finns täckning på betalkontot för de betalningstransaktioner som kunden godkört, vilket inkluderar betalningstransaktioner som autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

Banken har rätt att vägra att utföra en betalningsorder om kunden inte uppfyller villkoren i detta avtal eller om utförandet av betalningsordern skulle strida mot lag. Om banken vägrar att utföra en betalningsorder, t.ex. om täckning saknas på kundens betalkonto, kommer banken meddela detta på det sätt som framgår av respektive betaltjänsts villkor. Sådant meddelande kommer dock inte att lämnas av banken för betalningstransaktioner som autogiro, stående överföringar samt betalningstransaktioner som initierats av betalningsmottagaren.

En betalningsorder som banken vägrar att utföra anses inte ha blivit mottagen av banken.

Om en betalningstransaktion som initierats via en Tredjepartsbetaltjänstleverantör och mottagits av banken men banken bedömer att transaktionen inte ska genomföras meddelas Kunden detta av banken i enlighet med avsnitt 14 *Meddelanden*.

Banken äger rätt att ut en avgift för underrättelse vid vägran att utföra en betalningsorder.

10 Information om vägrad tillgång till konto för Tredjepartsbetaltjänstleverantör

Om banken bedömer att en Tredjepartsbetaltjänstleverantör ska vägras tillgång till Kundens information eller konto i banken, meddelas Kunden

om detta av banken i enlighet med avsnitt 14 *Meddelanden*, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

11 Genomförandetid för betalningstransaktion

Betalningstransaktion i SEK eller EUR enligt betalningsorder som mottagits enligt avsnitt 8 *Tidpunkten för mottagande av en betalningsorder* genomförs, om transaktionen inte innebär växling av det överförda beloppet, normalt sett enligt nedan:

- Samma dag mellan konton i banken.
- Överföringar till annan bank som registreras och godkänns vardagar före klockan 14, kommer mottagaren tillhanda samma dag. Görs överföringen efter klockan 14.00 bokförs den hos mottagarbanken nästa bankdag.
- För bank och plusgiro är överföringen mottagaren tillhanda nästkommande vardag.
- Nästkommande bankdag vid normalöverföring till konto i bank inom EU/EES.

Vid betalningstransaktioner som initieras på papper förlängs ovan angivna genomförandetider med en bankdag.

Uppgift om genomförandetider för betalningstransaktion i andra valutor än SEK eller EUR eller för betalningstransaktion till konto i bank i land utanför EU/EES eller för andra betalningar lämnas av banken på kontohavarens begäran.

12 Ränta och växelkurs

Ränta utgår inte på betalningstransaktioner.

Vid betalningstransaktion i annan valuta än betalkontots sker valutaväxling innan betalningstransaktionen genomförs av banken. Växelkursen som banken använder utgörs av en referensväxelkurs, om inget annat avtalats.

Som referensväxelkurs används den på valutamarknaden gällande växelkursen för köp av valuta (vid kreditering av betalkonto) respektive försäljning av valuta (vid debitering av betalkonto) vid den tidpunkten då banken genomför betalningstransaktionen.

Referensväxelkurser kan erhållas preliminärt av banken via kundservice. Eftersom valutaväxlingen sker först när banken genomför betalningstransaktionen och då till den på valutamarknaden gällande växelkursen kan växelkursen som används avvika från den preliminära kursen.

13 Avgifter

Banken lämnar information om avgifter för respektive bankprodukt i kontoinformation (sparkonto) alternativt i SEKKI (konsumentkrediter) eller i förekommande fall på bankens webbplats.

14 Meddelanden

I meddelanden mellan parterna ska svenska språket tillämpas. Bankens lämnar information och meddelanden skriftligt till kunden. Om kunden har tillgång till internet-/mobiltjänst hos banken kan information och meddelanden lämnas här eller tillhandahållas genom elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering. I annat fall skickas information och meddelanden istället per post till den adress som är registrerad hos banken. Kunden anses ha fått del av information och meddelanden som banken har lämnat på detta sätt.

Vid ändring av villkor ska ett meddelande om detta, som lämnas via internet-/mobiltjänst hos banken, anses ha nått kunden så snart meddelandet gjorts tillgängligt och banken uppmärksammat kunden på detta med post eller ett elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering.

Kunden ska omedelbart underrätta banken om ändring av namn, adress, telefonnummer, personnummer eller registrerad elektronisk postadress.

15 Information om betalningstransaktioner

Information om genomförda betalningstransaktioner till eller från kontot (kontoutdrag) lämnas eller görs tillgänglig av banken månadsvis och på sätt som överenskommit med kunden.

Kunden har alltid rätt att på begäran få kontoutdrag per post utan kostnad. Bankens har dock rätt att inte lämna eller hålla tillgängligt kontoutdrag om inga betalningstransaktioner genomförts under aktuell period.

För vissa typer av betalningstransaktioner lämnar banken särskild information i anslutning till genomförandet av transaktionen.

16 Kommunikationsmedel och tekniska krav på kundens utrustning

För att kunna kommunicera med banken via telefon krävs telefon och via webbplats krävs uppkoppling mot Internet. För sådan uppkoppling krävs viss teknisk utrustning och tillgång till tekniska system såsom exempelvis kommunikationsutrustning, programvara samt Internetabonnemang.

Banken utvecklar kontinuerligt funktionaliteten på sina webbtjänster varför banken rekommenderar att kunden använder operativsystem och webbläsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vilka operativsystem och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till internet-tjänsten framgår på www.resursbank.se.

Kunden ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för webbtjänster samt ansvarar för sina uppkopplingskostnader mot internet. Kunden ska visa normal aktsamhet och skydda sin tekniska utrustning mot obehörigt nyttjande bl.a. genom att använda tekniska skydds- och säkerhetsfunktioner t.ex. brandvägg och antivirusprogram. Kunden står kostnaden för denna utrustning.

För att kunna använda betal- eller kommunikationstjänster via Mobil enhet förbinder sig kunden att ha den utrustning som krävs och att Mobil enhet och eventuella abonnemang, konfigurationer och säkerhetscertifikat överensstämmer med gällande instruktioner för tjänsten. Kunden ansvarar själv för kostnaden för data-, internet- och telefontrafik till/från sin Mobila enhet. Bankens ansvarar inte för skada som kan uppstå p.g.a. brister i kommunikationen till/från den Mobila enheten.

17 Kunden åtagande att skydda betalningsinstrumentet och de personliga behörighetsfunktionerna

Betalningsinstrumentet är personligt och får endast användas av kunden. Kunden ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sig mot att Betalningsinstrumentet används obehörigt. Det innebär bland annat att Betalningsinstrumentet ska hanteras på samma sätt som kontanter och andra värdehandlingar och ska förvaras på ett betryggande sätt så att någon annan inte får tillfälle att använda det. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och Betalningsinstrument ska hållas under kontinuerlig uppsikt.

Kunden ska vara vaksam vid användningen av sitt Betalningsinstrument och är skyldig att inte använda Betalningsinstrumentet på ett sätt som ger någon annan tillgång till Kundens konton eller tjänster i Bankens. 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.

Kunden är medveten om att Betalningsinstrumentet kan finnas på en Mobil enhet. Kunden ska om så är fallet använda de tillämpliga säkerhetsanordningar, exempelvis telefonens låskod, som den Mobila enheten har.

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.

Om kunden väljer att Autentisera sig med en personlig kod är kunden skyldig att

- inte avslöja koden för någon;
- göra anteckning om koden eller elektroniskt lagra koden endast på sådant sätt att utomstående inte får anledning att anta att anteckning avser en personlig kod;
- när möjlighet finns att välja en personlig kod, inte välja en personlig kod som har något samband med kundens person-, konto- och telefonnummer;
- inte anteckna kod på kort, dosa eller annat Betalningsinstrument eller låta anteckning om kod vara fäst vid Betalningsinstrumentet eller i övrigt vara förvarad tillsammans med Betalningsinstrumentet;
- efter att kunden tagit del av utskickad kod, förstöra försändelsen inkl. kodlapp; och
- ändra den personliga koden vid misstanke om att koden använts obehörigen.

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

Betalningsinstrumentet får inte användas i strid med gällande lagstiftning. Om Betalningsinstrumentet har utfärdats av någon annan än banken är kunden skyldig att följa utfärdarens villkor Betalningsinstrumentet och de Personliga behörighetsfunktionerna.

Inget av det som står ovan i denna bestämmelse ska hindra kunden från att nyttja Betalningsinitieringstjänster eller Kontoinformationstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsbetaltjänstleverantör som kunden har ingått avtal med eller på annat sätt lämnat uppdrag till.

18 Anmälan om förlust, stöld eller missbruk m.m. av Betalningsinstrument eller de Personliga behörighetsfunktionerna

Kunden är skyldig att vid vetskap om att betalningsinstrumentet eller

de Personliga behörighetsfunktionerna kommit bort eller obehörigen använts snarast anmäla detta till banken och till polisen.

Anmälan till banken kan göras dygnet runt till kundservice via telefon, se telefonnummer under avsnitt 1 *Information om Resurs Bank*. Om Betalningsinstrumentet har utfärdats av någon annan än banken ska kunden spärra Betalningsinstrumentet hos den parten.

Anmälan är avgiftsfri för kunden.

19 Information till kund vid obehörig användning och säkerhetsrisker

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer banken att underrätta kunden genom elektroniskt meddelande såsom sms, e-post eller annan elektronisk notifiering, via telefonsamtal alternativt per post till den adress som är registrerad hos banken.

20 Bankens rätt att spärra Betalningsinstrumentet

Banken förbehåller sig rätten att spärra Betalningsinstrumentet på någon av följande grunder:

- risk för att Betalningsinstrumentet inte kan användas på ett säkert sätt, exempelvis av tekniska skäl,
- misstanke om att Betalningsinstrumentet använts obehörigen eller
- ifråga om Betalningsinstrumentet med kreditutrymme (t.ex. kort), en väsentligt ökad risk för att kunden inte kan betala.

Kunden kommer att informeras om sådan spärr på sätt som anges i avsnitt 14 *Meddelanden* om banken inte är förhindrad av säkerhetsskäl eller enligt lag, förordning eller myndighetsföreskrift. Banken ska häva spärren eller ersätta Betalningsinstrumentet så snart skäl för spärr inte längre föreligger.

21 Obehöriga transaktioner

21.1 Återbetalning av obehöriga transaktioner

Om en betalningstransaktion genomförts utan samtycke från kunden eller någon annan som enligt kontoavtalet är behörig att använda kontot (obehörig transaktion) ska kunden reklamera enligt avsnitt 21.4 *Reklamation*. Banken ska, om inget annat följer av avsnitt 21.2 *Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner med Betalningsinstrumentet*, återställa kontot till den ställning som det skulle ha haft om transaktionen inte hade genomförts. Om banken har anledning att misstänka att transaktionen är behörig, har banken rätt till förlängd utredningstid för undersökning av transaktionen innan en eventuell återbetalning sker.

Kunden ansvarar dock inte enligt ovan för något belopp som har belastat kontot om det inte har krävts stark kundautentisering när den obehöriga transaktionen initierades elektroniskt. Detta gäller dock inte om kunden genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

I de fall banken har betalat tillbaka ett belopp till kunden och banken därefter fastställer att transaktionen inte var obehörig eller kunden inte hade rätt att återfå hela beloppet är kunden återbetalningsskyldig. Banken har då rätt att debitera kundens konto med det aktuella beloppet.

21.2 Betalningsansvar vid obehöriga transaktioner med Betalningsinstrumentet

Om obehöriga transaktioner har genomförts till följd av att kunden inte har skyddat sin Personliga behörighetsfunktion ska kunden stå för beloppet, dock högst 400 kr.

Om obehöriga transaktioner har kunnat genomföras till följd av att en skyldighet enligt 17 *Kundens åtagande att skydda betalningsinstrumentet och de personliga behörighetsfunktionerna* åsidosatts genom grov oaktsamhet, ansvarar kunden för hela beloppet, dock högst 12 000 kr. Har kunden handlat särskilt klandervärt ska kunden stå för hela förlusten.

Oavsett vad som anges ovan ansvarar kunden inte för något belopp som har belastat kontot till följd av att ett Betalningsinstrument använts obehörigen efter det att kunden anmält att Betalningsinstrumentet ska spärras. Detta gäller dock inte om kunden genom svikligt handlande har bidragit till den obehöriga transaktionen.

Om kunden inte underrättar banken om obehöriga transaktioner så snart det kan ske efter att ha fått kännedom om den (reklamation), ansvarar kunden alltid för hela beloppet. Detsamma gäller om banken har lämnat kunden information om transaktionen, eller gjort informationen tillgänglig för kunden enligt 15 *Information om betalningstransaktioner*, och kunden inte underrättar banken inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot.

Kunden – som har betalningsansvar för obehöriga transaktioner – är även skyldig att betala belopp som påförts kontot genom att detta övertrasserats eller beviljad kredit överskridits.

21.3 Annan behörig användare

Om någon annan än kunden är behörig att använda ett Betalningsinstrument knutet till kundens konto, svarar kunden för obehöriga transaktioner

som sker på kontot och som genomförts med den andre personens Betalningsinstrument, som om kunden själv handlat.

21.4 Reklamation

Kunden ska omedelbart ta del av och granska den information om genomförda betalningstransaktioner som lämnats eller gjorts tillgänglig för kunden på det sätt som framgår ovan under 15 *Information om betalningstransaktioner*.

Kunden ska så snart det kan ske efter att denne fått vetskap om felaktigt genomförda eller obehöriga betalningstransaktioner meddela banken och begära rättelse i enlighet med bankens gällande rutiner för reklamationer (reklamation). Ett sådant meddelande måste dock ske senast inom tretton (13) månader från det att beloppet belastat kontot. Vid för sen reklamation får kunden inte åberopa felet mot banken och kunden ansvarar då för hela beloppet.

Kunden ska alltid underrätta banken enligt ovan om en obehörig eller felaktigt genomförd transaktion har initierats genom en Tredjepartsleverantör.

Kunden är skyldig att vid reklamation lämna de uppgifter som banken behöver för sin utredning. Vid reklamation av obehörig transaktion ska polisanmälan ske på bankens begäran.

Vid oggrundad reklamation är kunden skyldig att betala avgift till banken med belopp som framgår av SEKKI.

22 Ansvar för genomförande av betalningstransaktioner

22.1 Från banken avgående betalning

Kunden ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i betalningsordern är tillräckliga och korrekta. Banken 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 genomförts bristfälligt och kunden reklamerat enligt avsnitt 21.4 *Reklamation* ska banken, på lämpligt sätt och utan onödigt dröjsmål återbetala beloppet eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som kontot skulle ha haft om den bristfälligt genomförda transaktionen inte hade ägt rum.

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

Oavsett om banken är ansvarig enligt ovan eller inte ska banken på kundens begäran så snart som möjligt försöka spåra betalningstransaktionen och underrätta kunden om resultatet. Detta ska vara kostnadsfritt för kunden.

Om en betalningstransaktion genomförs med hjälp av en unik identifikationskod, anses betalningstransaktionen genomförd korrekt vad avser den betalningsmottagare som angetts i den unika identifikationskoden. Detta gäller även om kunden lämnat ytterligare information utöver den unika identifikationskoden.

Om den unika identifikationskoden som lämnats av kunden är felaktig, är banken inte ansvarig. Banken har inte någon skyldighet att utreda om den unika identifikationskoden är korrekt. Banken ska dock, på kundens begäran, vidta skäliga åtgärder för att få tillbaka de medel som betalningstransaktionen avsåg. För dessa tjänster har banken rätt att ta ut en avgift.

22.2 Från banken ankommande betalning

Om betalarens bank kan visa att banken har tagit emot betalningstransaktionen är banken ansvarig för att betalningstransaktionen genomförs korrekt. Banken ska i dessa fall, förutsatt att kunden reklamerat enligt avsnitt 21.4 *Reklamation*, omedelbart ställa betalningstransaktionens belopp till kundens förfogande eller kreditera kundens konto med motsvarande belopp.

22.3 Betalning initierad av eller via betalningsmottagaren

Om inte betalningsmottagarens bank är ansvarig gentemot betalningsmottagaren är banken ansvarig gentemot kunden för att betalningstransaktionen genomförs korrekt.

Banken ska i dessa fall, förutsatt att kunden reklamerat enligt avsnitt 21.4 *Reklamation*, återbetala betalningstransaktionens belopp till kunden eller återställa det debiterade kontots kontoställning till den som kontot skulle ha haft om den bristfälligt genomförda betalningstransaktionen inte hade ägt rum.

Andra stycket gäller inte om banken kan visa att Betalningsmottagarens Betaltjänstleverantör har tagit emot Betalningstransaktionen.

22.4 Kundens rätt till ersättning

Kunden 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 kunden.

22.5 Bankens skyldigheter avseende mottagna belopp

Banken ska kreditera kundens betalkonto så snart som möjligt efter att banken mottagit medlen. Innan överföring krediteras kunden uttas de eventuella avgifter som framgår av avtal och bankens prislista.

22.6 Återbetalning av betalningstransaktioner som initierats av eller via en betalningsmottagare

Kunden har rätt till återbetalning från banken av en redan godkänd och genomförd betalningstransaktion initierad av eller via en betalningsmottagare om

- a) betalningstransaktionens exakta belopp inte angavs i samband med godkännandet av transaktionen och
- b) betalningstransaktionens belopp överstiger det belopp kunden rimligen kunde ha förväntat sig med hänsyn till sitt tidigare utgiftsmönster, villkoren i ramavtalet och andra relevanta omständigheter.

På bankens begäran ska kunden visa att förutsättningarna för återbetalning är uppfyllda.

Rätt till återbetalning föreligger inte om skillnaden avseende beloppet beror på valutaväxlingskurs och den referensväxelkurs som parterna tidigare avtalat om använts.

De villkor för återbetalning som anges i första stycket 1 och 2 gäller inte om betalningstransaktionen har utförts med tjänsten SEPA Direct Debit.

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

Begäran om återbetalning av en godkänd betalningstransaktion ska göras inom åtta (8) veckor från den dag då beloppet debiterades kontot. Banken ska inom tio (10) bankdagar från mottagandet av begäran återbetala hela beloppet eller ange skäl för att vägra återbetalning med uppgift om vart kunden kan hänskjuta ärendet.

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

23 Befrielse från 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 och andra styckena ovan 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 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.

Föreligger hinder för banken att verkställa betalning eller att vidta annan åtgärd på grund av omständighet som anges i första stycket 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 förfalldagen. 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 i första stycket förhindrad att ta emot betalning, har banken för den tid under vilken hindret föreligger rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen.

24 Ändring av villkor

Banken ska på det sätt som anges i avsnitt 14 *Meddelanden* meddela ändringar i villkor och information minst två (2) månader innan de ska börja gälla.

Om kunden inte godkänner ändringarna har kunden rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp avtalet före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs anses kunden ha godkänt ändringarna.

Ändringar av växelkurser som grundas på referensväxelkurs får tillämpas omedelbart utan underrättelse.

Tidsangivelsen på minst två (2) månader gäller normalt inte för ändring av räntesats, avgifter och beräkningsgrunder för ränta. Särskilda regler för ändring av avgifter och ränta finns i villkoren för respektive betalkonto eller betaltjänst, se avsnitt benämnda Avgifter respektive Ränta.

25 Avtalets löptid

Avtalet gäller från det att banken mottagit ett undertecknat avtal eller avtal på annat sätt ingåtts och gäller tills vidare. Observera att avtalet inte avslutas med automatik utan uppsägning av kunden eller banken.

26 Uppsägning av avtalet

Såväl kunden som banken har, oavsett anledning här till, rätt att bestämma att avtalet ska avslutas. Uppsägning av kunden ska ske senast en månad i förväg och av banken senast två månader i förväg.

När avtalet upphör under löpande giltighetstid på grund av uppsägning eller av annan anledning, upphör samtidigt rätten att använda Betalningsinstrumentet för nya betalningar/kontantuttag. 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.

Dock får banken säga upp avtalet med omedelbar verkan om

- a) kunden väsentligen åsidosatt dessa allmänna villkor eller särskilda villkor eller andra instruktioner eller överenskommelser som gäller för kontot eller tjänsten,
- b) kontohavare avlider, försätts i konkurs, inleder skuldsanering eller om förvaltare förordnas,
- c) kontohavare varit ohederlig mot banken,
- d) misstanke finns om penningtvätt eller finansiering av terrorism eller det finns risk för att banken på något sätt främjar sådant brott, eller
- e) misstanke finns om att bankens 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 banken eller tredje part.

27 Tillämplig lag och domstol

På detta avtal ska svensk rätt vara tillämplig och 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.

28 Klagomål och prövning utanför domstol

Om du är missnöjd med våra tjänster är det viktigt att du kontaktar oss och framför dina synpunkter. Klagomål bör i första hand framföras till den kontaktperson eller enhet inom banken som tillhandahållit tjänsten. Möjlighet finns också att kontakta klagomålsansvarig i banken. Banken kan svara kunden via e-post, brev, internet-/mobiltjänst eller muntligen via telefon.

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 Allmänna reklamationsnämndens behandling av tvisten.

En kund som har ingått ett avtal med banken via internet-/mobiltjänst och där det har uppstått en tvist som kunden inte har kunnat lösa med banken har kunden rätt att använda sig till EU:s onlineplattform för tvistlösning: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>. I formuläret på onlineplattformen anges följande mejladress till banken; legal@resurs.se.

Även om kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se.