

Allmänna villkor för sparkonto och betalningstjänster Konsumenter

Gäller från och med 1 januari 2019

Innehållsförteckning

1. Definitioner
2. Tillämpningsområde
3. Att öppna sparkonto - kundidentifikation
4. Kontoavtal
5. Regler om behandling av personuppgifter
 - 5.1. Behandling av personuppgifter
 - 5.2. Syftet med behandlingen
 - 5.3. Information om behandlingen och rätt till tillgång
 - 5.4. Personuppgifter som samlas in av banken
 - 5.5. Personuppgifter som registreras av banken
 - 5.6. Överföring av personuppgifter
 - 5.7. Marknadsföring och kundanalyser
 - 5.8. Riskklassificering av kunder och kreditportföljer
 - 5.9. Förhindrande, upptäckande och utredande av brott
 - 5.10. Rättelse och radering
6. Allmänt om disponering av konto
7. Räntor samt kostnader vid att öppna, disponera eller avsluta kontot
8. Ränteberäkningen vid kreditering och debitering av konto
9. Information till kontohavaren om kontoförhållandet
10. Granskning och administrering av kontoinformation
11. Användning av konto för betalningstransaktioner
12. Mottagning av betalningsorder
13. Tidpunkt för genomförande av betalningstransaktioner
14. Vägran att genomföra en betalningsorder
15. Återkallelse av betalningsorder
16. Bankens ansvar för genomförande av en betalningstransaktion
17. Felaktig kreditering av konto eller debitering av ett för litet belopp. Rättelse
18. Felaktig belastning av konto
19. Återbetalning
20. Förpliktelser vid användning av betalningsinstrument
21. Fel från kontohavarens sida vid utförande av betalningsorder
22. Ansvar vid obehöriga transaktioner
23. Reklamation. Återbetalning
24. Kvittning
25. Begränsning av bankens ansvar (force majeure)
26. Konto som inte används. Preskription
27. Ändring av kundavtalet
28. Kontohavarens rätt till uppsägning och hävning av kundavtalet
29. Bankens rätt till uppsägning och hävning av kundavtalet
30. Olaglig användning av kontot. Hävning av kundavtalet
31. Klagomål och tvistelösning
32. Om bankens verksamhet, koncessioner och tillsynsmyndigheter
33. Insättningsgaranti
34. Ångerrätt

1. Definitioner

Kontogivare: Instabank ASA, nedan kallad "Instabank" eller "banken", är kontogivaren.

Instabank är registrerad i Norge (norskt organisationsnummer 816 914 582) och dess huvudsakliga verksamhet är bank- och finansieringsverksamhet som Norges finansdepartement har godkänt i enlighet med Norges bank- och finansieringslagstiftning. Instabank ASA övervakas av det norska Finanstilsynet.

Kontaktinformation: Drammensveien 175, NO-0277 Oslo, Norge, tel. +46 (0)10 884 83 38, www.instabank.se.

Kontosökare: Kontosökare är den person som avtalar om öppnandet av ett sparkonto med banken. Kontosökare ska vara en myndig fysisk person som kan legitimera sig elektroniskt med BankID eller mobilt BankID.

Kontohavare: Kontohavaren är personen som har ingått ett avtal om sparkonto med kontogivaren. Kontohavaren är alltså innehavaren av sparkontot ("kontot") och den som förfogar över kontot och dess medel, om inte annat konstateras nedan. Kontohavaren kan endast ha ett sparkonto hos Instabank.

2. Tillämpningsområde

Dessa villkor tillämpas på avtalen om sparkonto ("kontoavtal", "kundavtal") som Instabanks konsumentkunder har ingått med Instabank och på betalningstjänster som banken erbjuder i anslutning till sparkontot.

3. Att öppna sparkonto - kundidentifikation

Kontosökaren och banken ingår ett avtal om sparkonto digitalt genom att utnyttja elektronisk legitimation. Då kontoavtalet ingås ska kontosökaren uppge sitt fullständiga namn, hemadress och personnummer till banken.

Kontosökaren är skyldig att bevisa sin identitet och autenticiteten av sina personuppgifter. Kontosökaren signerar kontoavtalet och dess bilagor elektroniskt med BankID eller mobilt BankID. Kontohavaren är skyldig att snarast möjligt informera banken ifall informationen som blev uppgiven till banken vid öppnandet av sparkontot har ändrats. Banken kan inte utan saklig grund vägra att ta emot insättningar eller att utföra betalningstjänster på vanliga villkor. Banken ska ge besked

om ogrundade avslag och informera kunden om att avslaget laglighet kan presenteras till evaluering inför Finansklagenemnda.

4. Kontoavtal

Kontoavtalet ingås skriftligt. Kontohavaren mottar en kopia av avtalsdokumentet elektroniskt men avtalsdokumentet kan också skrivas ut när avtalet ingås. I tillägg finns avtalsdokumentet tillgängligt i internetbanken. Kontohavaren kan när som helst under avtalets giltighetstid be om avtalsvillkoren och andra detaljer som banken är förpliktad att ge enligt lag. Avtalsvillkoren, meddelanden av banken under avtalets giltighetstid och annan information som kunden är berättigad till, anges på svenska eller norska om inte annat är avtalat.

Avtalet börjar gälla när kontohavaren fått meddelande från banken att kontot öppnats. Avtalet gäller därefter tills vidare.

5. Regler om behandling av personuppgifter

5.1 Behandling av personuppgifter

Behandling av personuppgifter regleras i EU-förordningen från den 25 maj 2018 GDPR (General Data Protection Regulation) och i dataskyddslagen. Instabanks regler om behandling av personuppgifter följer dessa regelverk.

Instabanks regler om behandling av personuppgifter kompletterar kundavtalet som banken har ingått med kontohavaren och de finns tillgängliga på bankens hemsida.

Med personuppgifter avses information som kan kopplas till kontohavaren som kund.

Sådan kundinformation är t.ex. identifieringsuppgifter, kontaktuppgifter, ekonomisk information och uppgifter som krävs enligt lag. Om ingen annan rättslig grund finns kommer behandling av personuppgifter att basera sig på ett frivilligt, uttryckligt och informerat samtycke från kontohavaren. Samtycke att behandla personuppgifter är inte nödvändigt, t.ex. då personuppgifter samlas in och används för att fullföra ett avtal eller utföra ett uppdrag från kontohavaren.

5.2 Syftet med behandlingen

Syftet med behandling av personuppgifter är i utgångspunkten hantering av kundförhållande, fakturering och till att uppfylla andra skyldigheter som banken har påtagit sig att ta hand om i fullgörandet av avtal med kontohavaren, inklusive att göra betalningstransaktioner till kontohavarens kontot. Banken kommer i tillägg att behandla personuppgifter för att uppfylla förpliktelser som banken har enligt lag, andra författningar eller myndighetsbeslut eller som kontohavaren har

gett sitt samtycke till. Utöver detta behandlas personuppgifter till följande syften:

- Marknadsföring och kundanalyser (se punkt 5.7)
- Riskklassificering av kunder och kreditportföljer (se punkt 5.8)
- Förhindrande, upptäckande och utredande av brott (se punkt 5.9)
- Rättelse och radering (se punkt 5.10)

5.3 Information om behandlingen och rätt till tillgång

Kontohavarens avtal med banken finns tillgängliga i internetbanken. Om kontohavaren inte har tillgång till internetbanken eller på annat sätt inte kan läsa elektroniska dokument, kan banken överläta informationen på papper. Kontohavaren kan genom en skriftlig och undertecknad begäran till banken kräva tillgång till insyn av kontohavarens registrerade personuppgifter, beskrivning av typer av information samt bearbetad och detaljerad information om bankens behandling av informationen. Rätten till tillgång inkluderar också antalet och tidpunkter av elektroniska uppslag som anställda vid banken har gjort i kontohavarens konton eller andra uppgifter. Rätt till tillgång i elektroniska uppslag är begränsad till en tidsperiod av tre månader efter att uppslaget blev gjort. Av enskilda kunders speciella behov kan banken begränsa antalet anställda i banken som kommer att ha tillgång till kundens personuppgifter.

5.4 Personuppgifter som samlas in av banken

Personuppgifter som banken samlar in mottar banken huvudsakligen direkt från kontohavaren.

När banken samlar in information från tredjeparter (t.ex. andra banker, finansbolag och kreditupplysningsbolag) kommer kontohavaren att meddelas, om det inte finns en laglig orsak, omöjligt eller oproportionerligt svårt att förmedla informationen eller det är uppenbart att kontohavaren redan vet om informationen. Om banken önskar att samla in information om kontohavaren som inte är nödvändig för att fullföra avtalet med kontohavaren ska banken först be kontohavaren om tillåtelse, nämna att det är frivilligt att lämna ut informationen och vilket syfte informationen kommer att användas till (dvs. syftet med behandlingen).

5.5 Personuppgifter som registreras av banken

Banken kommer då kontoavtalet ingås och under avtalsförhållandet att registrera personuppgifter om kontohavaren och andra som har en anknytning till kundavtalet. Banken kommer också att registrera information om personer som banken har avslagit att ingå avtal med. Syftet med detta är att kunna underrätta personen om avslaget och att möjligtvis senare kunna dokumentera förhållandet – alltså att avslaget var sakligt motiverat.

5.6 Överföring av personuppgifter

Banken lämnar ut kontohavarens personuppgifter till myndigheter eller andra utomstående när detta krävs enligt lag. Med myndigheter avses till exempel polismyndigheter, skattemyndigheter och tillsynsmyndigheter. Om lagen tillåter och sekretessförpliktelser som avser finanssektorn inte förhindrar, kan personuppgifter delas med våra leverantörer, betaltjänstföretag och affärspartners. Överföring kan också ske till andra parter vilka är inblandade i en betalningstransaktion så långt detta är nödvändigt för att slutföra transaktionen på ett säkert sätt. Överföring av personuppgifter till våra personuppgiftsbiträden anses inte som utlämning.

5.7 Marknadsföring och kundanalyser

Banken informerar kontohavaren om produkter inom produktkategorierna där kontohavaren redan har ingått ett avtal med banken. Våra produkter är uppdelade i följande kategorier: 1) Betalningstjänster, 2) Sparande, 3) Lån och krediter. Banken kan använda följande information till kundanalyser och marknadsföring utan kontohavarens samtycke: kontohavarens namn, kontaktuppgifter, föddelsdatum och vilka tjänster eller produkter kontohavaren har ingått ett avtal om. Då det marknadsförs produkter och tjänster inom en annan produktkategori än den banken och kontohavaren har ingått ett avtal om, krävs kontohavarens samtycke till användning av annan

kundinformation än det som nämndes ovan. Kontohavaren kan genom att kontakta oss kräva att kontohavarens namn och andra personuppgifter inte används i marknadsföringssyfte.

5.8 Riskklassificering av kunder och kreditportföljer

Banken kommer enligt reglerna i lagstiftning om finansieringsverksamhet att behandla personuppgifter i samband med upprättande och användning av system för beräkning av kapitalkrav för kreditrisk. Med dessa system avses bankens modeller, arbetsprocesser, processer om beslutsfattande gällande kredit och kreditförvaltning, kontrollmekanismer, IT-system och interna riktlinjer som hör samman med klassificering och bedömning av bankens kreditrisk och annan relevant risk. Personuppgifter till detta ändamål inhämtas från Upplysningscentralen (UC).

5.9 Förhindrande, upptäckande och utredande av brott

Banken behandlar personuppgifter med syfte att förhindra, upptäcka och utreda bedrägeri, penningtvätt, terroristfinansiering och andra brott. Informationen kommer att erhållas från och överlämnas till andra banker och finansiella institutioner, polisen och andra myndigheter. Lagringstiden är tio (10) år efter informationens registrering. Banken kommer att behandla personuppgifter för att uppfylla utredning och rapporteringskyldighet för misstänkta transaktioner efter lagstiftning om penningtvätt. Banken är skyldig att rapportera misstänkt information och transaktioner till den norska enhet som utreder sådana brott "ØKOKRIM/Enhet för finansiell intelligens (EFE)" eller till myndigheterna i Sverige. En kund har efter 16 § första stycket i den norska personupplysningslovens bokstav b) och bokstav f) ingen tillgång till den informationen som banken har registrerat för dessa ändamål.

5.10 Rättelse och radering

Banken kan kräva att få korrigerad eller raderat bristfällig och onödig data inom de begränsningar som är fastslagna i dataskyddslagstiftningen.

Banken raderar eller anonymiserar insamlad och sparad persondata när syftet med behandlingen av data är uppfyllt, såvida informationen inte ska sparas på grund av lagstiftning.

6. Allmänt om disponering av konto

Kontot kan användas till insättningar, uttag och andra betalningstransaktioner i enlighet med kundavtalet. Kontovalutan är svenska kronor om inte annat har avtalats. Banken ska kontrollera att den som använder kontot är berättigad att disponera det. Den vederbörande bekräftar betalningstransaktionen med sin underskrift, eventuellt med de betalningsinstrument och betalnings sätt som definieras i avtalet. Banken kan begära att kunden identifierar sig vid disponering av konto. Banken kan vägra att utföra en betalningsorder ifall det råder otydlighet angående vederbörandes rätt att disponera konto. Kontohavaren har inte rätt att belasta kontot med större belopp än vad som står disponibelt vid belastningstidpunkten. Kontohavaren ska omedelbart täcka underskottet som orsakats av oberättigade belastningar.

Insättningar i kontanter kan disponeras strax efter att de är mottagna av banken. Banken kan kräva att kontohavaren meddelar på förhand om större uttag med hänsyn till bankens likviditet eller av säkerhetsmässiga grunder.

Kontohavaren kan begära spärrning av kontot, exempelvis då det finns risk om att någon annan än kontohavaren kan oberättigad belasta kontot. Ifall det är nödvändigt att disponera en avlidnes konto, ska det presenteras dödsfallsintyg eller tillsvarende dokumentation från en behörig myndighet.

7. Räntor samt kostnader vid att öppna, disponera eller avsluta kontot

På insättningen på kontot löper en ränta. Uppgift om aktuell räntesats framgår av kundavtalet, bankens hemsida och/eller meddelas på ett annat lämpligt sätt. Ränta kapitaliseras vid årsskiftet, om inte annat står i kundavtalet, bankens hemsidor och/eller meddelas på ett annat lämpligt sätt.

Kostnader vid att öppna, disponera eller avsluta kontot står i kundavtalet, bankens hemsidor och/eller meddelas på ett annat lämpligt sätt.

Vid övertrassering av kontot kan banken beräkna en övertrasseringsränta efter bankens vid var tid gällande räntesatser för detta och som meddelas på bankens internetsida. I fall kontohavaren har fått inkorrekta uppgifter om disponibelt belopp på kontot och i god tro har belastat kontot för större belopp än disponibelt, kan banken ändå inte kräva övertrasseringsränta av kontohavaren före kontohavaren har fått rimlig tid att rätta kontots saldo.

Banken äger rätten att ändra räntesatsen för räntan. Bankens räntor och kostnader kan ändras till skada för kontohavaren 14 dagar efter att banken har skickat kontohavaren ett skriftligt meddelande om ändringen, se också bestämmelser i punkt 27 om ändring av kundavtalet.

Om det är avtalat att räntan är bunden till en referensränta, kan räntan ändras med omedelbar verkan utan ett förhandsmeddelande om ändringen i enlighet med ändringen i referensräntan. Banken informerar kunden om ändringen efter att den har skedd.

Är det avtalat att räntan ska vara bunden i en bestämd tidsperiod där det inte kan göras betalningstransaktioner till eller från kontot, kommer insättningen när denna tidsperiod är över följa de regler som gäller för en inte-tidsbunden konto och med samma tillgång till ränteändring, om inte annat är avtalat.

Kostnader vid användning av avtalade tjänster kan belastas det aktuella kontot. Det samma gäller eventuella upplupna övertrasseringsräntor och påminnelseavgifter.

Följer det av bankens hemsida att kontohavaren i egenskap av betalningsmottagare ska ansvara för kostnaderna i samband med en betalningsöverföring, kan banken belasta kostnaderna av det överförda beloppet.

8. Ränteberäkningen vid kreditering och debitering av konto

Ränta på inestående medel på kontot räknas för samtliga kalenderdagar under året. Räntan beräknas därvid efter faktiskt antal dagar och baserat på ett år med 365 dagar (365/365). Ränta på belopp som sätts in på kontot räknas från och med bankdagen efter insättningsdagen. På uttaget belopp räknas ränta till och med dagen före dagen för uttag. Räntan kapitaliseras på kontot vid utgången av varje år per den 31 december eller då kontot avslutas i förtid.

Vid ränteändring beräknar banken ränta efter den nya räntesatsen från och med den dag ränteändringen träder i kraft.

9. Information till kontohavaren om kontoförhållandet

All information avseende kontoförhållandet, t.ex. om transaktioner på konto och meddelanden om ändringar i räntesats eller kostnader o.s.v., skickas till kontohavarens internetbank. Information vill bli ställt till kontohavarens tillgänglighet i internetbanken på ett sådant vis att kontohavare kan spara och reproducera informationen oförändrad.

Om kontohavare inte har internetbank, kommer denna typ av information skickas per vanlig post till den postadress som är avtalat för kundavtalet eller till den postadress som banken på annat vis har fått kännedom av.

Banken skickar varje år ut ett årsbesked till kontohavaren.

I tillägg till att motta informationen i internetbanken, kan kontohavare be om att få detta tillsänt per post. Det kan också avtalas att informationen om kontoförhållandet kan utgivas på annat vis, t.ex. som en del av andra tjänster, d.v.s. kvitton vid användning av tjänster, automatiserade telefontjänster och så vidare.

Banken kan anvisa närmare rutiner och säkerhetsprocedurer för användning av elektronisk kommunikation. Om banken kräver avgifter för distribution av information per post eller andra tillvägagångssätt i tillägg till internetbank, framgår detta i bankens prislista och/eller informeras på annat vis.

10. Granskning och administrering av kontoinformation

Information som gäller kontotransaktioner innehåller bland annat en referens som möjliggör identifieringen av en enskild betalningstransaktion, information om betalaren eller betalningsmottagaren då detta är möjligt, det överförda beloppet i samma valuta som var använd då kontot belastades eller krediterades, transaktionsavgifter, eventuell valutakurs och datum för ränteberäkning.

Kontohavaren ska snarast möjligt kontrollera att uppgifter från banken angående kontoförhållandet stämmer överens med kontohavarens egna uppgifter eller anteckningar. Kontohavaren ska informera banken om motstridiga detaljer utan onödigt dröjsmål. Se reklamationsfristen för obehöriga transaktioner i punkt 23.

11. Användning av konto för betalningstransaktioner

Kontot kan användas för betalningstransaktioner. Kontohavaren ansvarar för att det finns täckning för lämnad betalningsorder samt att uppgifter som lämnats i betalningsordern är tillräckliga och korrekta.

Kontot kan disponeras med de betalningsinstrument som banken vid var tid erbjuder till sina kunder och som banken och kontohavaren särskilt har avtalat om.

Banken kan inte utan saklig grund vägra kontohavarens begäran att få disponera konto med de betalningsinstrument som definieras i avtalet.

Beloppet som är angett i betalningsordern överförs till det bankkontonummer som är angett i betalningsordern. Detta gäller också vid sådana tillfällen då det angivna kononumret tillhör någon annan än den betalningsmottagare (person/företag) vars namn och adress är angiven i betalningsordern.

Banken har rätt att spärra utförandet av betalningstransaktioner från kontot generellt eller med ett bestämt betalningsinstrument, ifall banken misstänker att det finns en konkret fara för missbruk, antingen av kontohavaren själv eller en oberättigad tredjeman. Bankens vidare spärra disponeringen av kontot med bestämda betalningsinstrument om det upptäcks säkerhetsmässiga svagheter vid användningen av betalningsinstrumentet eller det finns orsak att misstänka att tjänsten allmänt kan vara utsatt för bedrägeriförsök.

Kunden ska omedelbart återlämna till banken eventuellt oanvända checkblanketter, kort och andra betalningsinstrument som är sammankopplade till kontot vid kontoförhållandets upphörande, eller om banken ber om detta av andra sakliga grunder.

12. Mottagning av betalningsorder

En betalningsorder anses blivit mottagen av banken på den tidpunkten banken mottar all information som är nödvändigt för att genomföra betalningen. Betalningsorder som inte är levererad till banken på en bankdag anses vara mottagen påföljande bankdag. Mottar banken betalningsordern efter kl. 15.00, eventuellt en annan tidpunkt som är specifikt angiven för den enskilda betalningstjänststaveln anses betalningsordern mottagen den påföljande bankdagen.

Om betalningsordern först ska genomföras på en bestämd dag eller vid slutet av en bestämd period, eller på dagen då betalaren har tillgängliga medel till bankens rådighet, ska betalningsordern anses mottagen den avtalade dagen om detta är en bankdag och annars den påföljande bankdagen.

Banken påbörjar behandlingen av en betalningsorder samma dag som ordern anses mottagen. Bankens kan ändå låta bli att behandla ordern före det är täckning på kontot för överföringsbeloppet med tillägg till avtalade priser och kostnader.

Mottagna betalningsorder som ska utföras på en bestämd dag eller i slutet av en bestämd period, kommer att utföras även om det i tiden mellan uppdraget är givet och uppdraget ska utföras inträffar omständigheter som gör att behöriga inte har kunnat ge uppdraget. Detta kan gälla t.ex. då ordern är given av en fullmäktig och fullmakten därefter upphör, kontohavaren dör efter att uppdraget är given osv. Kontohavaren kan ändå ta tillbaka eller stoppa ordern efter reglerna i punkt 16. Efter att kontoförhållandet är avslutat kommer en tidigare inlagt betalningsorder inte bli genomförd.

Vid flera betalningstransaktioner som ska utföras samma dag, har banken inte ansvar för i vilken ordning betalningsorderna belastar kontot, eventuellt vilka betalningsorder som inte blir genomförda på grund av att kontot saknar täckning. Bankens är ansvarig för genomförande av en betalningstransaktion fram till mottagarens bank har mottagit det överförda beloppet. Angående betalningstransaktioner utförda av eller via betalningsmottagaren, är betalningsmottagarens bank ansvarig för att belastningsordern blir överförd till betalarens bank.

13. Tidpunkt för genomförande av betalningstransaktioner

Banken överför beloppet angiven i betalningsordern till betalningsmottagarens bank senast innan slutet av bankdagen efter att betalningsordern anses mottagen efter reglerna ovan. Överföringstiden kan förlängas med en bankdag för betalningstransaktioner på papper.

För betalningstransaktioner i svenska kronor i Sverige/Norge krediteras beloppet dessutom betalningsmottagarens bank samma dag som betalarens konto belastas.

Vid betalningstransaktioner till konto i samma bank som kontohavare, krediteras beloppet mottagarens konto samma dag som betalningsordern anses mottagen efter reglerna ovan.

Om inte betalningsmottagaren har konto i bank, kommer banken att ställa beloppet till mottagarens disposition innan slutet av bankdagen efter att betalningsordern anses mottagen.

14. Vägran att genomföra en betalningsorder

Banken kan vägra att genomföra en betalningsorder om inte villkoren i kundavtalet (inklusive villkoren som gäller för en enskild betalningstjänst) är fullständigt uppfyllda eller sålunda har fastställts i eller i enlighet med lag.

En typisk grund till vägran av en betalningsorder är att kontot saknar täckning på det belopp som ska belastas, betalningsordern saknar upplysningar som är nödvändiga för dess genomförande eller kontoförhållandet är upphört eller kontot spärrat. Kontohavaren ska få en underrättelse om vägran och, om möjligt, också om grunderna till vägran samt om sättet att rätta till eventuella faktiska fel som har lett till avvisningen, om inte annat är bestämt i eller följer av lag. Underrättelsen ska ges eller vara tillgänglig till betalaren enligt överenskommelse och inom ramen för tidsfristen som gäller för överföringen av beloppet. Bankens krav för underrättelsen ifall vägran förorsakas av förhållanden på betalarens sida.

En betalningsorder som är vägrad anses inte blivit mottagen. Om banken utför täckningskontroll och upptäcker att kontot på belastningsdagen saknar täckning kan banken, utan hänsyn till bestämmelserna ovan, försöka belasta kontot på nytt under fem (5) påföljande bankdagar (i samband med täckningskontroll).

15. Återkallelse av betalningsorder

Betalaren kan inte återkalla en betalningsorder efter att banken har mottagit den. Betalaren kan emellertid återkalla betalningsorder som efter överenskommelse skulle genomföras vid ett senare datum. I dessa fall ska återkallelsen ske innan slutet av bankdag innan det överenskomna utföringsdatumet.

En betalningsorder kan heller inte återkallas om banken enligt kontohavarens begäran har bekräftat eller kan anses ha bekräftat att betalningsordern kommer att genomföras.

Fullmakt som gäller för enskilda betalningstransaktioner och som ska utföras av eller via betalningsmottagaren kan inte återkallas efter att kontohavaren har gett sitt samtycke till genomförandet av transaktionen till betalningsmottagaren. Bankens ansvarar inte för eventuella förseningsavgifter, inkassokostnader eller andra avgifter som betalningsmottagaren kräver i det fall att betalningsordern blir återkallad.

16. Bankens ansvar för genomförande av en betalningstransaktion

Banken är ansvarig mot kunden för korrekt genomföring av en betalningsorder, om inte banken kan bevisa att mottagarens bank har mottagit beloppet innan utloppet av överföringstiden. Ifall banken är ansvarig, ska den utan onödig dröjsmål överföra betalningstransaktionens belopp till kontohavaren och eventuellt rätta tillståndet på kontohavarens konto till att vara sådant som det skulle ha varit ifall den bristfälliga betalningstransaktionen inte hade ägt rum, härmed inklusive kontohavarens ränteförlust. Bankens ansvar omfattar också avgifter och räntor som kontohavaren ska betala och som härrör från den felaktigt genomförda betalningstransaktionen.

Bankens ansvar enligt stycket ovan betingas av att kontohavaren utan onödig dröjsmål ger en reklamation till banken efter att kontohavaren har fått eller borde ha fått kännedom om förhållandet. Banken ska omedelbart vid kontohavarens reklamation försöka att spåra

betalningstransaktionen och ge kontohavaren besked om åtgärdens resultat. Ifall kontohavaren påstår att en betalningstransaktion inte är korrekt genomförd, är det bankens ansvar att bevisa att betalningstransaktionen är korrekt registrerad och bokförd, och att ett tekniskt eller annat fel inte har påverkat betalningstransaktionen. Banken är inte ansvarig för att genomföra betalningstransaktioner då nationella eller internationella sanktioner som riktar sig mot stater, företag, personer eller andra rättssubjekt förhindrar transaktionens genomförande. Betalningstransaktionens försening eller bristfällig genomföring efter att beloppet är korrekt överfört till betalningsmottagarens bank är ett ärende som berör betalningsmottagaren och sin bank.

Bankens förpliktelser regleras för övrigt i Norges bank- och finansieringslagstiftning.

17. Felaktig kreditering av konto eller debitering av ett för litet belopp. Rättelse

Om kontot har blivit felaktigt krediterat eller vid ett (t.ex. tekniskt) fel belastat med ett för litet belopp, och detta är på grund av fel hos banken, en annan bank eller en av bankens medhjälpare, kan felet rättas vid att belasta kontot eller att belasta kontot innan slutet av tredje bankdag efter att krediteringen händer. Bankens tillgång till rättelse av fel gäller inte om krediteringen har hänt i samband med uppdrag från ett tredje man. Om krediteringen har en anslutning till en straffbar handling från kontohavarens sida, eller från en annan som har rätt till att disponera kontot, kan banken göra en rättelse också efter tredsagsfristen. Vid ett sådant fel kommer banken att underrätta kontohavaren utan onödigt dröjsmål, om inte felet har blivit korrigerat så att det inte finns någon reell möjlighet för att kontohavaren har fått felaktigt information om det disponibla beloppet på kontot.

Att banken inte har tillgång till att företa en rättelse vid belastning av kontot efter ovanstående, är inte till hinder för att banken kan kräva återbetalning eller belasta kontot i efterhand efter allmänna rättsregler.

18. Felaktig belastning av konto

I fall banken felaktigt har belastat kontot, ska banken utan onödigt dröjsmål kreditera kontot med ett tillsvarande belopp. Vid ett sådant fel ska banken informera kontohavaren utan onödigt dröjsmål om inte felet har blivit rättat så att det inte finns en reell möjlighet till att kontohavaren har fått felaktigt information om det disponibla beloppet på kontot. Banken ska ersätta ränteförlust och annan direkt förlust som har orsakats vid den felaktiga belastningen.

För eventuella indirekta förluster ansvarar banken efter allmänna skadeståndsregler.

19. Återbetalning

Kontohavaren kan kräva återbetalning av hela beloppet på en betalningstransaktion som betalningsmottagaren har direkt eller indirekt utfört ifall kontohavaren kan bevisa att a) kontohavaren inte har godkänt det exakta beloppet för betalningstransaktionen, och att b) beloppet översteg det som kontohavaren enligt sitt tidigare användningssätt, ramavtalets villkor och övriga omständigheter kunde rimligt förvänta sig. Ifrågavarande rätt till återbetalning gäller emellertid inte då kontohavaren har gett sitt samtycke till genomförandet av betalningstransaktionen direkt till banken och kontohavaren vid behov har fått besked om den kommande betalningstransaktionen minst fyra (4) veckor innan förfallodagen. Kontohavaren ska presentera sitt krav om en eventuell återbetalning senast åtta (8) veckor efter belastningsdagen. Bankens skapningen återbetala hela beloppet på/ för betalningstransaktionen inom tio (10) dagar efter mottagandet av kravet om återbetalning, eller ge en motiverad vägran med information om möjligheten att presentera saken inför den norska Finansklagenemnda.

20. Förpliktelser vid användning av betalningsinstrument

Kontohavaren ska använda betalningsinstrumenten i enlighet med regler och anvisningar som gäller för betalningsinstrument. Kontohavaren ska snarast möjligt efter att ha mottagit betalningsinstrumentet ta alla rimliga försiktighetsåtgärder för att beskydda de personliga behörighetsfunktioner som är knutna till betalningsinstrumentet.

Kontohavaren kan vid avtalets upprättande och under avtalets giltighetstid kunna motta sådan information från banken som innehåller råd angående bevarandet av betalningsinstrument, personliga kod eller andra personliga behörighetsfunktioner samt råd om koder som inte borde väljas, information om de beloppsgränser som är fastsatta för betalningsinstrumentets tillåtna användningsområden och om hur man anmäler att betalningsinstrumentet och/eller personliga behörighetsfunktionerna har tappats bort.

Kontohavaren ska utan onödig dröjsmål informera banken eller bankens bestämda samarbetspartner ifall kontohavaren blir medveten om att betalningsinstrumentet har kommit bort, blivit stulen eller använts obehörigt, att en oberättigad person har fått kännedom om information som angår den personliga behörighetsfunktionen eller om obehörig användning.

Kontohavaren ska utnyttja de anmälningsskanaler som banken erbjuder och därtill bistå på ett sätt som befrämjar att betalningsinstrumentet blir så snabbt som möjligt spärrat. Banken hindrar användningen av betalningsinstrumentet efter att den ovannämnda anmälan är given.

Banken ska ge kunden en bekräftelse om att anmälan är given samt ge besked om tidpunkten då anmälan blev sänd och se till att kontohavaren kan i 18 månader från och med mottagandet av anmälan dokumentera att ha mottagit/gett en sådan anmälan. Banken kräver ingen ersättning för en sådan anmälan.

Kontohavaren ska strax informera banken ifall betalningsinstrumentet är återigen funnet och skyddat.

21. Fel från kontohavarens sida vid utförande av betalningsorder

Banken är inte ansvarig för fel från kontohavare då betalningsorder angavs, till exempel fel mottagarkonto, skrivfel eller liknande. Banken är dock ansvarig för fel i en betalningsorder angiven i bankens internetbaserade betalningstjänst om denne inte tillfredsställer den säkerhet mot liknande felanvändning som en kund eller allmänheten inom rimliga gränser kan förvänta sig. Banken är inte heller ansvarig om kontohavare medvetet har sett bort från en särskild varning upprättad för att förhindra denna typ av felanvändning. Det samma avser förlust som orsakats med uppsåt eller grov oaktsam felanvändning från kontohavarens sida.

Vid avgörandet om förlusten har orsakats av grov oaktsamhet från kundens sida, ska det bland annat läggas vikt på krav om försiktighet och egenkontroll, som rimligen kan ställas på användaren av internetbankens baserade betalningstjänster, har blivit åsidosatt och i vilken utsträckning den internetbankbaserade betalningstjänsten ger denna typ av säkerhet mot felanvändning som en kund eller allmänheten inom rimliga gränser kan förvänta sig. Fastän banken inte påtar sig ansvaret för att en betalningstransaktion inte har genomförts korrekt, kommer banken vidta rimliga åtgärder för att få beloppet tillbakaöverfört. Banken kan kräva avgifter från kontohavare för denna typ av bistånd.

22. Ansvar vid obehöriga transaktioner

Banken är ansvarig för obehöriga uttag eller annan belastning (betalningstransaktioner) på kontot med mindre annat följer av bestämmelserna nedanför.

En betalningstransaktion anses som obehörig då kontohavaren inte har godkänt den, antingen före eller efter att transaktionen blev genomförd.

Kontohavaren är skyldig att underrätta banken så snart det kan ske efter att ha fått vetskap om de obehöriga transaktionerna. Kontohavaren ska också underrätta banken inom tretton (13) månader från det att beloppet belastade konto om banken har lämnat information om transaktionerna.

Om obehöriga transaktioner från en kontohavarens konto har kunnat genomföras till följd av att kontohavaren inte har skyddat sin personliga behörighetsfunktion, ansvarar kontohavaren för beloppet, dock högst 400 kronor.

Om obehöriga transaktioner från en kontohavarens konto har kunnat genomföras till följd av att en av kontohavarens ovannämnda skyldigheter att underrätta banken är åsidosatt genom grov oaktsamhet, ansvarar kontohavaren för högst 12 000 kronor.

Har kontohavaren handlat särskilt klandervärt, ansvarar hen dock för hela beloppet.

Kontohavaren ansvarar inte över förluster som beror på borttappat, stulet eller obehörigt använt betalningsinstrument efter att kontohavaren har underrättat banken. Detta gäller dock inte om kontohavaren genom svikligt förfarande har orsakat eller bidragit till de obehöriga transaktionerna.

Kontohavarens ansvar efter denna punkt kan minskas då betalningskortsystemet inte uppfyller försvarliga standarder och den obehöriga användningen hänför sig till det.

23. Reklamation. Återbetalning

Ifall kontohavaren bestrider att ha godkänt betalningstransaktionen, ska banken dokumentera att transaktionen har blivit autentiserad, korrekt registrerad och bokförd och att ett tekniskt fel inte har påverkat betalningstransaktionen. Ifall kontohavaren fortfarande efter detta bestrider sitt ansvar för betalningstransaktionen enligt ovanstående ansvarsregler, ska banken återbetala beloppet och ersätta ränteförlusten från och med belastningstidpunkten.

Förutsättning för detta är att kontohavaren presenterar sitt krav om återbetalning utan onödig dröjsmål efter att kontohavaren har fått eller borde ha fått kännedom om förhållandet.

Plikten att återbetala gäller inte om kontohavaren har skriftligt erkänt sitt ansvar för belastningen, eller banken inom fyra (4) veckor efter att ha mottagit kontohavarens skriftliga protest har väckt talan eller presenterat saken inför norska Finansklagenemnda. Ifall överklagandenämnden eller domstolen avvisar klagomålet, börjar en ny frist på fyra (4) veckor från och med den dagen då banken fick kännedom om avvisningen.

Ifall kontohavaren misstänker att han kan ha blivit utsatt för ett brott på grund av belastningen, kan banken kräva att kontohavaren anmäler förhållandet till polisen.

24. Kvittning

Banken äger inte rätt att genom kvittning tillgodogöra sig medel eller belopp på kontot som banken har fått dispositionsrätt till med avsikt att kunna genomföra betalningsordern. Detta gäller inte förfallna krav som härrör från kontoförhållandet.

Banken kan också tillgodogöra sig genom kvittning sådana krav mot medel på kontot som har uppstått som en följd av straffbara förhållanden. Banken kan spärra kontot enligt samma villkor som gäller för kvittning.

Bestämmelserna ovan förhindrar inte etableringen av en frivillig eller obligatorisk insättningsgaranti i enlighet med gällande lagstiftning.

25. Begränsning av bankens ansvar (force majeure)

Bankens förpliktelser enligt detta avtal – innefattande utbetalnings- och belastningsplikten – avbryts tillfälligt ifall det inträffar sällsynta omständigheter som står utanför bankens kontroll, och som banken inte kunde förutse eller undvika, och som omöjliggör förpliktelseernas uppfyllelse. Samma gäller omständigheter som orsakas av bankens lagstadgade förpliktelser eller av förpliktelser som banken har enligt lag.

26. Konto som inte används. Preskription

Har inga insättningar eller uttag blivit gjorda på kontot i under tio (10) år, ska banken i ett rekommenderat brev skicka till kontohavaren eller arvtagarnas sist kända adress ett meddelande om att insättningarna och räntorna kan föråldras. Meddelandet ska innehålla information om när preskriptionsfristen börjar löpa, när preskriptionsfristen upphör och vad som krävs för att avbryta fristen. Nödvändiga kostnader för att komma i kontakt med kontohavaren eller arvtagarna kan belastas kontot.

27. Ändring av kundavtalet

Kundavtalet kan ändras med parternas samtycke. Ändringen sker i utgångspunkt på samma sätt som vid upprättande av ett nytt avtal.

Banken förbehåller sig rätten att ensidigt ändra kundavtalet till kontohavarens skada 14 dagar efter att banken har skickat ett skriftligt meddelande till kontohavaren om ändringen.

Kontohavaren anses ha godkänt ändringen om kontohavaren inte meddelar banken skriftligt om det motsatta och säger upp kundavtalet innan datum då ändringen träder i kraft. I meddelandet ska banken informera kontohavaren om detta och om att kontohavaren i så fall har rätt till att säga upp avtalet omedelbart och utan kostnad innan datumet då ändringen träder ikraft.

Om ändringar i priser och räntor, se punkt 7.

28. Kontohavarens rätt till uppsägning och hävning av kundavtalet

Kontohavaren har rätt att säga upp kundavtalet och eventuella betalningstjänster som är kopplade till kontot med omedelbar verkan, om inte annat särskilt avtalats angående ifrågavarande konto eller betalningstjänst.

Vid kontoförhållandets uppsägning ska kontohavaren strax få utbetald behållningen till det uppsagda kontot, inklusive kapitaliserad ränta, med eventuella avtalade avdrag som orsakas av kontoförhållandets avslutning.

Banken har emellertid rätt vid uttag av större belopp att kräva förhandsvarning av uppsägning med hänsyn till egen kontantbehållning (likviditet) eller av säkerhetsmässiga grunder.

29. Bankens rätt till uppsägning och hävning av kundavtalet

Banken har rätt att skriftligt säga upp kundavtalet med minst 30 dagars förvarning om det finns saklig grund och det inte är avtalat en specifik giltighetstid för insättningen. Grunden till uppsägningen ska meddelas kontohavaren. Vid en sådan uppsägning från bankens sida ska kontohavaren få utbetald behållningen till det uppsagda kontot, inklusive kapitaliserad ränta, men med eventuella avtalade avdrag som orsakas av kontoförhållandets avslutning.

Banken kan skriftligt häva kundavtalet vid väsentligt missbruk från kontohavarens sida. Grunden till uppsägningen ska meddelas kontohavaren.

En motsvarande uppsägnings- och hävningsrätt gäller för avtal om särskilda tjänster anknutna till ett konto.

30. Olaglig användning av kontot. Hävning av kundavtalet

Banken har enligt lag om penningtvätt en omfattande skyldighet att undersöka och övervaka kundförhållandet och användningen av kontot. Kontohavaren ska på bankens begäran överlämna information om sin egen eller andras disposition av kontot.

Ifall kontohavaren inte överlämnar tillfredställande information eller banken av goda grunder misstänker att kontohavaren utnyttjar kontot eller bankens tjänster olagligt eller till lagstridiga ändamål, kan banken häva kundavtalet med omedelbar verkan. Samma gäller också om banken får kännedom om eller har goda grunder för att misstänka att kontohavaren har tillåtit andra att använda kontot på ifrågavarande sätt.

31. Klagomål och tvistelösning

Klagomål avseende sparkonto och betalningstjänster bör i första hand framföras kreditgivarens kundcenter: kundcenter@instabank.se.

För oberoende rådgivning kan kontohavaren vända sig till Konsumenternas Bank- och finansbyrå, www.konsumenternas.se, eller den kommunala konsumentvägledningen.

Om kontohavaren inte har tillsammans med kundcentret hittat en för kontohavaren tillfredsställande lösning, kan kontohavaren vända sig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) Box 174 101 23 Stockholm. En anmälan till ARN måste vara skriftlig. För att ARN ska pröva ärendet finns bland annat vissa värde- och tidsgränser. Mer information och anmälningsblankett återfinns på www.arn.se.

Kontohavaren kan också skicka in ett klagomål till den norska Finansklagenemnda, www.finkn.no om nämnden är kompetent i tvisten och kontohavaren har ett sakligt intresse i att få nämndens uttalande.

Svensk rätt ska tillämpas på kundavtalet och dess bilagor och eventuella tvister ska avgöras av behörig svensk domstol.

32. Om bankens verksamhet, koncessioner och tillsynsmyndigheter

Bankens huvudsakliga verksamhet är bank- och finansieringsverksamhet som Norges finansdepartement har godkänt i enlighet med Norges bank- och finansieringslagstiftning. Banken står under tillsyn av norska Finanstilsynet och är registrerad i Norge (norsk organisationsnummer 816 914 582). Banken är inte momspliktig för konto- och betalningstjänster som banken erbjuder.

Bankens verksamhet regleras i Norges bank- och finansieringslagstiftning medan i kundförhållandet med kontohavaren tillämpas svensk rätt.

33. Insättningsgaranti

Det stadgas i den norska lagen om finansbolag (lov om finansforetak og finanskonsern, LOV-2015-04-10-17) att bolag med huvudkontor i Norge ska vara medlemmar i Bankenes sikringsfond. Instabank ASA har huvudkonto i Norge och är medlem i norska Bankenes sikringsfond. Bankenes sikringsfond är den ansvariga insättningsmyndigheten och kontohavarens insättningar omfattas av den norska insättningsgarantin. Enligt lag är insättningsgarantin ett belopp som motsvarar 100 000 euro.

Detta belopp gäller även om kontohavaren skulle ha flera konton i banken. Ifall kontohavaren är skyldig pengar till banken och skulden har förfallit, har banken rätt att moträkna beloppet enligt allmänna rättsregler.

Insättningsgarantin träder ikraft om banken inte själv kan uppfylla sina förpliktelser. I så fall gäller en ersättningsperiod inom sju (7) arbetsdagar.

34. Ångerrätt

Kontohavaren har rätt att frånträda avtalet (ångerrätt) genom att till banken lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från dagen då sparkontoavtalet ingicks. Banken ska då snarast, och senast inom 30 dagar från mottagandet av sådant meddelande, betala tillbaka de insatta medlen till ett av kontohavarens anvisade konton.