



# Allmänna villkor för Landshypoteks Internetjänst 2019:02

## 1. Definitioner

### Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor som gäller för Internettjänsten.

### Användare

Behörighetsadministratör och/eller Behörig användare eller annan fysisk person.

### Autentisering

Ett förfarande där en Användares Personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket en Betaltjänstleverantör kan kontrollera betaltjänstanvändarens identitet eller ett Betalningsinstruments giltighet.

### Avtalet

Av Banken godkänd ansökan samt dessa användarvillkor.

### Banken

Landshypotek Bank Aktiebolag (publ), org. nr 556500-2762.

### Bankdag

Den dag som Banken har öppet för verksamhet i den utsträckning som krävs för genomförande av en Betalningstransaktion till andra Banker, normalt alla dagar förutom lördagar, söndagar, midsommarafton, julafton, nyårsafton eller annan allmän helgdag.

### Betalare

Fysisk eller juridisk person som är betalkontoinnehavare och som godkänner en betalningsorder från detta Betalkonto eller – för juridisk person – där Användare godkänner en Betalningsorder.

### Behörighetsadministratör

Person som av Kunden är utsedd till Behörighetsadministratör i enlighet med punkt 4. Behörighetsadministratör kan endast utses av sådan Kund som är juridisk person. Behörighetsadministratör får inte:

- (i) vara under 18 år,
- (ii) vara försatt i konkurs,
- (iii) ha skyddad adress,
- (iv) ha förvaltare utsedd, eller
- (v) ha näringsförbud.

Behörighetsadministratör måste vara folkbokförd i Sverige.

### Behörig användare

Person som är registrerad som Behörig användare i enlighet med punkt 4. Behörig användare ska vara utsedd av Kund som är juridisk person eller av Behörighetsadministratör. Behörig Användare får inte:

- (i) vara under 18 år,
- (ii) vara försatt i konkurs,
- (iii) ha skyddad adress,
- (iv) ha förvaltare utsedd, eller
- (v) ha näringsförbud.

Behörig Användare måste vara folkbokförd i Sverige.

### Betalningsinstrument

Personligt instrument eller personlig rutin, till exempel Säkerhetslösning, som enligt avtal används av Användaren för att elektroniskt initiera en Betalningsorder. Till ett Betalningsinstrument kan vara kopplat Personlig behörighetsfunktioner.

### Betalningsorder

Användarens instruktion om att en Betalningstransaktion ska genomföras.

### Betalningsinitieringstjänst

En onlinetjänst för att på begäran av Användaren initiera en Betalningsorder från ett Betalkonto som Kunden/Användaren har hos en annan Betaltjänstleverantör.

### Betalningstransaktion

Insättning, uttag eller överföringar till eller från ett konto i Banken eller i annan bank inom Sverige.

### Betaltjänst

1. De tjänster och produkter som Banken tillhandahåller för att genomföra Betalningstransaktioner,
2. Betalningsinitieringstjänst, eller
3. Kontoinformationstjänst.

### Betaltjänstleverantör

Fysiska eller juridiska personer som tillhandahåller Betaltjänster enligt lagen om betaltjänster.

### Säkerhetslösning

Elektronisk identifierings- och säkerhetsutrustning, (exempelvis BankID) med vilken Användaren kan styrka sin identitet gentemot Banken.

### Internettjänsten

Bankens internetjänst som regleras punkten 3 i dessa användarvillkor.

### Kontoinformationstjänster

En onlinetjänst för att tillhandahålla sammanställd information om ett eller flera Betalkonton som Kunden/Användaren har hos en eller flera andra Betaltjänstleverantörer.

### Kund

Fysisk eller juridisk person som tecknat avtal med Banken om annan särskild produkt i Banken (t.ex. Konto) och till vilket Bankens Internettjänst är kopplat.

### Lösenord

Avser personlig behörighetsfunktion såsom Lösenord eller annan personlig kod som Användaren behöver ange vid användning av Säkerhetslösningen.

### Mobil BankID

Ett elektroniskt identitetskort på en Mobil enhet bestående av en BankID säkerhetsapp och ett elektroniskt certifikat utfärdat av behörig utfärdare.

### Mobil enhet

Mobiltelefon, bärbar dator, surfplatta, klocka, armband eller annan liknande utrustning med åtkomst till Internet eller annat nätverk för telefon- eller datatrafik.

### Personlig behörighetsfunktion

Personligt anpassade funktioner som Betaltjänstleverantören/Banken godtar för Autentisering, t.ex. personlig kod eller läsare av biometrisk information såsom fingeravtrycks-läsning och irisscanning.

### Stark Kundautentisering

En autentisering som grundar sig på minst två av följande tre alternativ som är fristående från varandra:

- a) något som bara Användaren vet (t.ex. personlig kod),
- b) något som bara Användaren har,
- c) en unik egenskap hos Användaren (t.ex. fingeravtryck).

### Säkerhetslösning

Elektronisk identifierings- och säkerhetsutrustning, (exempelvis BankID eller annan E-legitimation), med vilken Användaren kan styrka sin identitet gentemot Banken. Till Säkerhetslösningen ska ett Lösenord finnas kopplat. När Användaren använder Säkerhetslösning för att utföra Betalningstransaktioner är Säkerhetslösningen ett Betalningsinstrument.

### Tredjepartsleverantör

En annan Betaltjänstleverantör än Banken som har nödvändiga tillstånd eller är registrerade för att tillhandahålla Betalningsinitieringstjänster och/eller Kontoinformationstjänster.

## 2. Allmänt

Allmänna villkor reglerar användandet av Landshypoteks Internettjänst, såsom tjänsten definieras i punkten 3 nedan, för Behörighetsadministratör och/eller Behörig användare eller annan fysisk person ("Användare"). Allmänna villkor reglerar användandet av Internettjänsten i Landshypotek Bank AB (publ) (nedan kallat "Banken"). Användaren godkänner villkoren genom att markera "Godkännes" på därför avsedd plats i Internettjänsten. För det fall innehållet i Allmänna villkor strider mot andra allmänna villkor för specifika produkter som Användaren eller Kunden tecknat hos Banken eller annat bolag i Landshypotekkoncernen ska de allmänna villkoren för särskilda produkter äga företräde.

Banken är enligt lagen (2017:630) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, skyldig att medverka till att förhindra penningtvätt och finansiering av terrorism.

Användaren förbinder sig att inte använda Konto, Betalningsinstrument, Betaltjänst eller andra tjänster i strid med gällande lagstiftning.

## 3. Bankens Internettjänst

### 3.1 Bankens Internettjänst

Med Bankens Internettjänst ("Internettjänsten") avses, i dessa Användarvillkor, den tjänst där Användare genom inloggning med Säkerhetslösning på Bankens hemsida tillhandahålls information om vissa av eller samtliga engagemang som Kunden har hos Landshypotekskoncernen. Nyttjande av Internettjänsten förutsätter Säkerhetslösning.

Förfogande över Kundens engagemang via Internettjänsten regleras av respektive produktvillkor.

Enligt Betaltjänstlagen är Konton som görs tillgängliga online för Behörighetsadministratörer och Behöriga användare också tillgängliga via gränssnitt hos tredje part.



## Landshypotek Bank

### 3.2 Tekniska krav på Användarens utrustning

För att kunna använda Bankens Internetjänst 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 Internettjänsten varför Banken rekommenderar att Användaren använder operativsystem och webbläsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vilka operativsystem och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Internettjänsten framgår på [www.landshypotek.se](http://www.landshypotek.se).

Användaren ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för Internettjänsten samt ansvarar för sina uppkopplingskostnader mot Internet. Användaren 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. Användaren står kostnaden för denna utrustning.

Användaren bör inte ingå avtal med Banken om att utnyttja elektroniska tjänster för det fall misstanke finns om att obehörig har tillgång till den datorutrustning och/eller Mobila enhet. Användaren avser utnyttja eller om datorutrustning och/eller Mobila enheten finns tillgänglig på såsatt att obehörig kan få tillgång till och utnyttja den t.ex. personer som Användaren inte känner.

För att ytterligare begränsa risken för missbruk av systemet bör Användarens datorutrustning och/eller Mobila enhet om möjligt vara försedd med ett startlösenord, som regelbundet ändras. Lösenordet bör endast vara känt av en begränsad krets användare som Användaren är förvissad om inte missbrukar en eventuell möjlighet att få åtkomst till tillhandahållna elektroniska tjänster.

För att kunna använda betaltjänster via Mobil enhet förbinder sig Användaren att ha den utrustning som krävs och att Mobil enhet och eventuella abonnemang, konfigurationer och säkerhetscertifikat överensstämmer med gällande instruktioner för betaltjänsten. Användaren ansvarar själv för kostnaden för data-, Internet- och telefontrafiken till/från sin Mobila enhet.

Banken ansvarar inte för skada som kan uppstå p.g.a. avbrott i internetuppkoppling eller brister i mottagningen till och från en Mobil enhet.

### 3.3 Användarens skyldigheter

Säkerhetslösningen får endast användas av Användaren. Användaren ska vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sig mot att Säkerhetslösningen används obehörigt. Det innebär bland annat att Säkerhetslösningen ska hanteras på samma sätt som kontanter och andra värdehandlingar och ska förvaras på ett tryggt 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.

Användaren ska vara vaksam vid användningen av sin Säkerhetslösning och är skyldig att inte använda den på ett sätt som ger någon annan tillgång till dennes konton eller tjänster i Banken. Användaren är också skyldig att, när Säkerhetslösningen funktionalitet tillåter det, noga granska det som presenteras för undertecknande och ta ställning till om Användaren vill skrika under.

Om Användaren väljer att Autentisera sig med hjälp av biometrisk information, t.ex. genom användning av fingeravtryck som finns lagrade i en Mobil enhet, är Användaren skyldig att se till att enbart Användarens egna biometriska information kan användas. Användaren ska t.ex. säkerställa att någon annans biometriska information inte finns registrerad på den Mobila enheten. Användaren är skyldig att följa de anvisningar som lämnas om nyttjandet av Säkerhetslösningen. Användaren förbinder sig att: Vid hantering av Användarens Lösenord för Betalningsinstrument ansvarar denne för att:

- (i) skydda och hantera sitt Lösenord på ett sådant sätt att ingen obehörig person får tillgång till detta;
- (ii) inte avslöja Lösenordet för annan;
- (iii) i eventuell anteckning om Lösenord eller vid annan elektronisk lagring av Lösenord inte ange dess egenskap av Lösenord eller dess samband med Säkerhetslösningen, Banken eller Internettjänsten eller låta anteckning om Lösenordet vara fäst vid betalningsinstrumentet eller förvaras i samband med Betalningsinstrumentet;
- (iv) efter att ha tagit del av utsänd/utskickat Lösenord förstöra försändelsen inklusive kodlapp;
- (v) säkerställa att den personliga koden inte ligger kvar i minnet på datorn, den Mobila enheten etc;
- (vi) inte välja ett Lösenord som har något samband med dennes namn, personnummer/ organisationsnummer, kontonummer eller liknande; och
- (vii) vid misstanke om att någon obehörigen har tillgång till Lösenordet omedelbart anmäla detta till utgivaren av Betalningsinstrumenten, Banken samt omedelbart ändra sådant Lösenord.

Inget av det som står ovan i denna bestämmelse ska hindra Användaren från att nyttja Betalningsinrättningarstjänster och/eller Kontoinformationsstjänster som tillhandahålls av en Tredjepartsbetalningsleverantör. Som Kunden/Användaren ingått avtal med eller på annat sätt lämnat uppdrag till.

### Underrättelse om missbruk m.m. av Säkerhetslösning/ Betalningsinstrument

Användaren är skyldig att vid Användarens vetskap om att Säkerhetslösningen/Betalningsinstrumentet obehörigen använts för tillgång till Internettjänsten snarast anmäla detta till utgivaren av säkerhetslösningen och Banken.

Underrättelse avseende obehörig tillgång till Säkerhetslösning ska även ske i enlighet med bestämmelserna i avtalet med respektive utgivare.

### 3.6 Godkännande av betalningsorder

Användaren ger sitt godkännande till att genomföra en Betalningsorder via Internettjänsten genom att göra en elektronisk signering med hjälp av Betalningsinstrument. I Internettjänsten finns instruktioner om hur signering utförs. Om Användaren, inte har godkänt en Betalningstransaktion anses den vara obehörig.

För att Banken ska vara skyldig att utföra Betalningsordern via Internettjänsten måste Användaren, dessförinnan styrka sin identitet med Säkerhetslösningen.

## 4. Förändring av Internettjänsten

Det står Banken fritt att vid valfritt tillfälle ändra, upphöra med eller på annat sätt förändra eller justera Internettjänsten.

## 5. Ändring av Allmänna villkor

Banken förbehåller sig rätten att ändra dessa Allmänna villkor utan att Avtalet sägs upp. Meddelande om ändrade villkor och priser lämnas i Internettjänsten för konsumenter minst två månader innan ändringarna ska börja gälla och för näringsidkare minst 14 dagar innan ändringarna ska börja gälla. Om Användaren inte godkänner ändringarna har Användaren rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Internettjänsten senast före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs inom föreskriven tid anses Användaren ha godkänt ändringarna.

För information om fullständiga villkor äger Banken rätt att hänvisa Användaren till [www.landshypotek.se](http://www.landshypotek.se)

## 6. Avstängning/Spärr/underrättelse

Banken har som mål att ha en hög tillgänglighet för åtkomst till Internettjänsten. Trots denna ambition kan Banken inte garantera att tjänsten alltid kommer att vara tillgänglig utan Banken kan av tekniska eller underhållsmässiga skäl tidvis behöva begränsa tillgängligheten till tjänsten. Banken har rätt att med omedelbar verkan och utan föregående meddelande stänga eller begränsa Användarens åtkomst till Internettjänsten, om:

- brister i säkerhetssystemet upptäcks som kan medföra obehörig åtkomst till eller förlust av Bankens eller Användarens data;
- Användaren vid användning av Internettjänsten agerar på ett sätt som kan orsaka Banken eller tredje man skada;
- Användaren inte följer av Banken meddelade riktlinjer för användning av Internettjänsten;
- om någon gör upprepade misslyckade inloggningsförsök avseende aktuell person eller Banken har en skäligen anledning att misstänka obehörig användning av Internettjänsten eller Säkerhetslösningen;
- Användaren bryter mot riktlinjer utfärdade av Banken eller tredje man avseende Säkerhetslösningen eller Banken har skäligen anledning att anta att Säkerhetslösningen eller Lösenord kan komma att användas av obehörig person eller iövrigt i strid med villkoren i detta Avtal eller i strid med gällande lagstiftning, förordning eller myndighetsföreskrifter; eller
- om Användaren i övrigt bryter mot bestämmelserna i dessa Användarvillkor.

### Information till Kund vid obehörig användning och säkerhetsrisker

Vid obehörig användning eller säkerhetsrisker kommer Banken att underrätta Användaren via säkert meddelande i Internettjänsten eller via telefonnummer som Användaren lämnat till Banken. I de fall Banken kontaktar Användaren via telefon kommer Banken inte uppmäna Kunden att exempelvis logga in i Internettjänsten, utföra transaktioner eller beställa nya personliga behörfunktionsfunktioner.

## 7. Kommunikation och meddelanden

### 7.1 Språk

Om inte annat avtalats kommer dokumentation och kontakt mellan Användaren och Banken att ske på svenska.

### 7.2 Information

Information tillhandhålls bl.a. av Banken på [www.landshypotek.se](http://www.landshypotek.se). Informationen kan i vissa fall basera sig på uppgifter tillhandahållna av andra än Banken. Banken tar inte något ansvar för att informationen eller uppgifterna är korrekta eller för uppkommen skada på grund av eventuella brister eller fel i lämnad information. Banken kommer löpande att förändra och uppdatera sådan information. Information som är av väsentlig betydelse för Användaren kommer att delges Användaren på ett sätt som framgår av punkt 7.3 nedan.

### 7.3 Bankens meddelanden och information till Användaren

Meddelande till Användaren kommer att skickas med vanligt eller rekommenderat brev, via internet, e-post eller annan elektronisk kommunikation. Meddelande kan i vissa fall även lämnas via telefon.

Vanligt eller rekommenderat brev som Banken skickar till Användaren ska anses ha nått Användaren senast fem Bankdagar efter avsändandet, om brevet har skickats till den adress som är angiven i Avtalet eller som annars har meddelats av Användaren eller är känd för



## Landshypotek Bank

Banken. Meddelande som skickats med hjälp av internet, e-post eller annan elektronisk kommunikation ska anses ha nått Användaren vid tidpunkten för avsändandet om meddelandet sänts till den adress eller det nummer som Användaren uppgett för Banken eller vid den tidpunkt meddelandet på annat sätt gjorts tillgängligt. Elektronisk kommunikation via Internettjänsten ska anses ha nått Användaren vid den tidpunkt den görs tillgänglig för Användaren i Internettjänsten.

Information om villkorsändringar meddelas på sätt som anges i punkt 5.

Användaren ska underrätta Banken om ändring av adress, telefonnummer, e-post eller annan relevant kontaktuppgift.

### 7.4 Information om vägrad tillgång till Konto för tredjepartsbetalningstjänstleverantör

Om Banken bedömer att en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör ska vägras tillgång till Användarens information eller Konto i Banken, meddelas Användaren om detta via Internettjänsten hos Banken, såvida det inte är oförenligt med lag eller om det är motiverat av säkerhetsskäl att inte göra detta.

Om en Betalningstransaktion som initieras via en Tredjepartsbetalningstjänstleverantör och mottagits av Banken men Banken bedömer att Betalningstransaktionen inte ska genomföras meddelas Användaren detta via Kundens internettjänst hos Banken.

## 8. Begränsning av Bankens ansvar

Banken är inte ansvarig för skada som beror av svenskt eller utländskt lagbud, svensk eller utländsk myndighetsåtgärd, krigshändelse, strejk, blockad, bojkott, lockout eller annan liknande. 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. Banken ansvarar inte 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 förelagat rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen.

### Särskilt beträffande Bankens ansvar för genomförande av betalningar

För genomförande av betalningar gäller istället 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. Banken ansvarar inte heller då Banken handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

## 9. Avtalstid och uppsägning

Avtalet om Internettjänster gäller tills vidare. Det står parterna fritt att vid valfritt tillfälle samt utan angivande av skäl säga upp avtalet om Internettjänsten till omedelbart upphörande. Då avtalet om Internettjänster sagts upp upphör rätten att använda Internettjänsten.

## 10. Behandling av personuppgifter

All Behandling av Kundens personuppgifter sker i enlighet med vid var tid gällande personuppgiftslagstiftning såsom Dataskyddsförordningen ((EU) 2016/679), med tillhörande nationell följdlagstiftning, samt övrig tillämplig dataskyddslagstiftning. För ytterligare information om Bankens behandling av personuppgifter se [www.landshypotek.se/personuppgiftshantering](http://www.landshypotek.se/personuppgiftshantering).

## 11. Tillämpning och tolkning

Tolkning och tillämpning av detta Avtal ska ske enligt svensk rätt.

Tvister med anledning av detta Avtal ska avgöras enligt svensk lag och 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.

## Information enligt lag(2010:75) om betalningar

### Bolags- och verksamhetsinformation

Landshypotek Bank AB (publ), 5565002762, Box 140 92, 104 41 Stockholm, växel: 08459 04 00. Styrelsens säte: Stockholm.

Webbplats: [www.landshypotek.se](http://www.landshypotek.se)

Adress till kundservice: Landshypotek Bank, kundservice, Box 114, 581 02 Linköping; telefonnummer: 0771 44 00 20

Banken har Finansinspektionens tillstånd att bedriva bankrörelse och finansiell verksamhet enligt lagen (2004:297) om bank och finansieringsrörelse vilket bl.a. innefattar rätt att tillhandahålla betalningsförmedling via generella betalsystem. Tillståndets och tillsyns myndighet är Finansinspektionen och Banken är registrerad i Bolagsverkets bolagsregister.

För avtalet och dess villkor samt för marknadsföring av tjänsten tillämpas svensk lag. Alla villkor och informationsmaterial tillhandahålls enbart på svenska samt all kommunikation mellan parterna under avtalstiden sker på svenska.

### Internet-tjänsten

Internet-tjänsten avser den tjänst där Användare genom inloggning med Säkerhetslösning på Bankens hemsida tillhandahålls information om vissa av eller samtliga engagemang som Kunden har hos Landshypotekskoncernen. Nyttjande av Internet-tjänsten förutsätter Säkerhetslösning.

Förfogande över Kundens engagemang via Internet-tjänsten regleras av respektive produktvillkor.

### Avslutande av Internet-tjänst (uppsägning)

För avslutande av Internet-tjänsten gäller vad som stadgas i dessa Användarvillkoren, se punkt 9.

### Klagomål

Om du är missnöjd med den information vi har lämnat eller tjänst vi har utfört kan du framföra dessa synpunkter till Banken muntligen eller skriftligen. Banken handlägger klagomål i enlighet med Finansinspektionens allmänna råd om klagomålshantering avseende finansiella tjänster till konsumenter (i tillämpliga delar) och Finansinspektionens föreskrifter om finansiell verksamhet för betalningstjänstleverantörer. I första hand vänder du dig till Bankens Kundservice. Om du efter kontakt fortfarande inte är nöjd eller om du har andra klagomål skriver du till Landshypotek Bank AB (publ), Klagomålsansvarig, Box 140 92, 140 41 Stockholm. Banken kan svara kunden via brev, internetbanken, mobilbanken eller muntligen t.ex. via telefon eller vid fysiskt möte.

Du kan även vända dig till allmän domstol varvid svensk domstol är behörigt forum.

Som konsument har du vid tvist med Banken möjlighet att vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN), som är en nämnd för alternativ tvistlösning. Adress: ARN, Box 174, 101 23 Stockholm, [www.arn.se](http://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 Internetbanken eller mobilbanken 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/>. Även om Kunden använder onlineplattformen när det gäller klagomål/tvister med Banken kommer ärendet att skickas till Allmänna reklamations- nämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på [www.konsumenteuropa.se](http://www.konsumenteuropa.se). Råd och information kan du också få av kommunens konsumentvägledare samt Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, [www.konsumentbankbyran.se](http://www.konsumentbankbyran.se), 08-24 30 85.