

# Betaltjänstmeddelande

1.9.2024

I detta meddelande finns de allmänna, preliminära uppgifter om betaltjänsterna samlade som banken ska ge konsumentkunderna innan ett ramavtal ingås (nedan "betaltjänstmeddelande").

## 1. Uppgifter om tjänsteleverantören

Danske Bank A/S, Finland filial (nedan "banken")  
FO-nummer 1078693-2  
Huvudkontorets besöksadress:  
Televisionsgatan 1, 00240 Helsingfors  
Telefonväxel: 010 546 0000

Danske Bank är registrerad i handelsregistret, som upprätthålls av Patent- och registerstyrelsen. Danske Bank har koncession för kreditinstitut enligt kreditinstitutslagen.

Bankens verksamhet står under tillsyn av Finanstilsynet, Århusgade 110, DK-2100 Köpenhamn Ø, Danmark, telefon +45 33 55 82 82, [www.finanstilsynet.dk](http://www.finanstilsynet.dk).

Inom ramen för befogenheterna står bankens verksamhet även under tillsyn av Finansinspektionen, Snellmansgatan 6, PB 103, 00100 Helsingfors

## 2. Kundtjänst och servicespråk

Kunden kan kontakta bankens kundtjänst per telefon på finska eller svenska, tfn 0200 2580 (finskspråkig service) eller 0200 2570 (svenskspråkig service). Dessutom kan kunden kontakta banken elektroniskt, skriftligen eller genom att besöka bankens kontor. Ärendehantering per telefon och elektroniskt förutsätter att banken kan säkerställa kundens identitet på ett tillförlitligt sätt.

Betaltjänstmeddelandet, avtalsvillkoren samt produkt- och tjänstebeskrivningarna ges på finska och svenska på bankens kontor och på bankens webbplats [www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi). Vid eventuella motstridigheter mellan olika språkversioner av avtalsvillkoren, produkt- och tjänstebeskrivningarna eller betaltjänstmeddelandet tillämpas i första hand den finskspråkiga versionen. I de produkt- och tjänstespecifika villkoren kan man avtala närmare om vilka språk som ska användas.

## 3. Definitioner

I detta Betaltjänstmeddelande avses:

Med **konsument** en fysisk person som använder betaltjänsten och som ingår ett avtal om betalnings-transaktion i huvudsak för ett annat ändamål än för den näringsverksamhet som denne idkar.

Med **betalare** den som ger ett betalningsuppdrag.

Med **betalningsmedel** ett betalkort eller något annat användarspecifikt medel eller verksamhets sätt, om vars användning i betalningsuppdrag användaren av betaltjänsten och tjänsteleverantören har avtalat.

Med **betalningstransaktion** en åtgärd, med vilken medel överförs, tas ut eller görs tillgängliga för användning.

Med **betalningsuppdrag** ett uppdrag att verkställa en betalningstransaktion bland annat som girering, betalningsanvisning, kontant betalning, direktdebitering, med betalkort eller något annat betalningsmedel som användaren av betaltjänsten ger sin bank. Verkställandet av ett betalningsuppdrag inkluderar tjänsteleverantörens åtgärder för behandling av uppdraget och förmedling av betalningen.

Med **innehavare av betalningsmedel** en person som banken har beviljat ett betalningsmedel och som kan använda betalningsmedlet enligt det avtal som denne har ingått med banken.

Med **bankdag** en dag då banken håller öppet på ett sådant sätt att den kan verkställa betalnings-transaktionen. En bankdag kan vara vilken veckodag som helst, och den fastställs enligt när banken eller den tjänst som banken tillhandahåller är öppen. Banken meddelar öppettiderna separat.

Med **ramavtal** ett kontoavtal- eller annat avtal, enligt vilket enskilda eller upprepade betalningstransaktioner kan verkställas.

Med **identifikationskod** ett medel som används i den elektroniska ärendehantering för elektronisk identifikation och elektronisk signatur av en person och som banken har godkänt (till exempel webbankskoder eller kortets behörighetskod).

Med **behörighetskod** den personliga, hemliga nummerserie som banken har överlåtit till kortinne-havaren och som kortinnehavaren använder för att godkänna debiteringar som gjorts med kortet.

## 4. Betaltjänster

### 4.1 Allmänt om betaltjänster

Betaltjänster är bland annat sådana tjänster som hänför sig till

- kontant deposition eller kontant uttag på ett betalkonto,
- funktioner i anslutning till skötsel eller tillhandahållande av ett betalkonto,
- verkställande av en betalningstransaktion som girering, överföring av medel till ett betalkonto, direktbetalning eller med betalkort eller något annat betalningsmedel,
- emittering av betalningsmedel,
- gottgörelse av en betalningstransaktion som verkställs med ett betalningsmedel och
- penningförmedling (såsom betalningsanvisningar).

På betaltjänsterna tillämpas betaltjänstmeddelandet samt de gällande produkt- och tjänstespecifika särskilda och allmänna villkoren. Vid motstridigheter mellan betaltjänstmeddelandet och de produkt- och tjänstespecifika villkoren tillämpas i första hand de särskilda och allmänna produkt- och tjänstespecifika villkoren.

Villkoren finns på bankens webbplats [www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi) och på bankens kontor. Kunden har när som helst under avtalsrelationen rätt att på begäran få villkoren för ramavtalet samt betaltjänstmeddelandet skriftligen eller på ett annat permanent sätt av banken.

## 4.2 Betaltjänsternas huvudegenskaper

### 4.2.1 Betalkonton

#### 4.2.1.1 Allmänt

Betalkonton är normalt konton som är avsedda för hantering av dagliga penningärenden. Ett betalkonto kan vara med eller utan kredit. Också kreditkonton som är anslutna till kreditkort är betalkonton. Betalkonton är däremot inte sådana konton som enligt kontovillkor, avtal eller lag omfattas av bruksgränser, såsom uttags- eller depositionsgränser. Till denna typ av konton hör till exempel olika tidsbundna depositioner och bostadssparpremiekonton.

#### 4.2.1.2 Kundavtal

Kundavtalet är ett avtal som inkluderar separata, fristående produkt- och tjänsteavtal mellan kunden och banken. Dessa fristående produkt- och tjänsteavtal bildar ett paket tillsammans med kundavtalet.

#### 4.2.1.3 Brukskonto

Brukskontot är avsett för skötsel av den dagliga penningrörelsen. Till kontot hör de vanligaste betaltjänsterna. Den ränta som betalas på brukskontot framgår av brukskontoavtalet i Kundavtalet. Från kontot kan man till exempel även betala fakturor på sådana sätt som prissätts separat. Priserna på de separat prissatta tjänsterna framgår av utdraget ur service-taxan. Medlen på kontot omfattas av insättningsgarantin i den omfattning som fastställs i lag.

#### 4.2.1.4 Ungdomsbrukskonto

Ungdomsbrukskontot är ett konto som öppnas för personer under 18 år och som är avsett för hantering av dagliga penningärenden. Till kontot hör de vanligaste betaltjänsterna. Den ränta som betalas på brukskontot framgår av kontoavtalet. Från kontot kan man till exempel även betala fakturor på sådana sätt som prissätts separat. Priserna på de separat prissatta tjänsterna framgår av utdraget ur servicetaxan.

#### 4.2.1.5 Sparkonto

Sparkontot är avsett för sparande av tillgångar som man vill hålla separat från den dagliga ekonomin. Från kontot kan man även sköta betaltjänster med vissa begränsningar. Transaktionernas och de olika tjänsternas respektive priser framgår av servicetaxan. Den ränta som betalas på sparkontot framgår av kontoavtalet.

#### 4.2.1.6 Trygghetskonto

Trygghetskontot är avsett som ett konto för långtidssparande och förvaring av tillgångar. Kontot kan också i begränsad utsträckning användas för hantering av betalningstjänster. Antalet debiteringstransaktioner utan serviceavgift är emellertid begränsat. Priset för transaktioner och tjänster framgår av vid var tid gällande servicetaxa. På Trygghetskontot betalas differentierad ränta. Storleken på den differentierade räntan framgår av kontoavtalet.

#### 4.2.1.7 Danske Guldgriskonto

Guldgriskontot är ett konto som öppnas för barn. På kontot kan barnets föräldrar, mor- och farföräldrar och andra anhöriga spara pengar för barnet för dagliga eller mer långsiktiga behov. Den ränta som betalas på Guldgriskontot framgår av kontoavtalet. Från kontot kan man även sköta betaltjänster med vissa begränsningar. Transaktionernas och de olika tjänsternas respektive priser framgår av servicetaxan.

#### 4.2.1.8 Konto med kredit

Skördekotot är ett sparkonto för den kundgrupp som banken fastställt och är avsett som ett konto för långtidssparande och förvaring av tillgångar. Kontot kan också i begränsad utsträckning användas för hantering av betaltjänster. Antalet debiteringstransaktioner per månad utan serviceavgift är

emellertid begränsat. Priset för transaktioner och tjänster framgår av vid var tid gällande servicetaxa. På Skördekotot betalas en ränta som är bunden till marknadsräntan. Storleken på räntan framgår av kontoavtalet.

#### 4.2.1.9 Konto med kredit

Kotot med kredit är ett låneavtal, enligt vilken kunden kan använda kotot upp till ett avtalat eurobelopp, även om det inte finns pengar på kotot. Kotot med kredit kan antingen vara med eller utan säkerhet beroende på kreditbeloppet. De utförligare kreditvillkoren framgår av bankens gällande allmänna villkor för kreditavtal samt av de kredit-specifika villkor som nämns i kreditavtalet. Avgifter och arvoden för beviljande och användning av kredit och för andra tjänster framgår av bankens gällande servicetaxa.

#### 4.2.2 Brukslån

Brukslånet är en konsumtionskredit som ständigt finns till förfogande. Brukslånet kan vara utan säkerhet beroende på kreditbeloppet. Kredituttag görs i första hand via bankens webb, men vid behov även på kontoret. Banken har rätt att definiera minimi- och maximibelopp för uttagen. De utförligare kreditvillkoren framgår av bankens gällande allmänna villkor för kreditavtal samt av de kredit-specifika villkor som nämns i kreditavtalet. Avgifter och arvoden för beviljande och användning av kredit och för andra tjänster framgår av bankens gällande servicetaxa.

#### 4.2.3 Gireringar

En girering är en debitering från betalarens betalkonto på betalarens initiativ för överföring av medel till betalningsmottagarens betalkonto.

##### 4.2.3.1 Inrikesbetalningar

Gireringar kan göras som separata uppdrag, enligt ett avtal om återkommande betalning och som e-fakturor.

##### Separat uppdrag

Separata uppdrag kan göras som webbtjänst (webb-banken och mobilbanken), som betalkuverttjänst och genom personlig service på kontoren eller via telefontjänsten.

##### Återkommande betalning

Återkommande betalningar är gireringar som görs genom en separat fullmakt. I fullmakten avtalas om betalningens innehåll samt om intervallet för de återkommande betalningarna och deras antal. Ett avtal om återkommande betalning kan ingås i webbanken eller genom personlig service.

##### E-faktura och direktbetalning

En e-fakturafullmakt är ett avtal mellan kunden och fakturautställaren (mottagaren) om utskick av elektroniska fakturor till

webbanken genom användning av funktionen Finvoice enligt Finans Finlands (FA) beskrivning. E-fakturaavtal kan ingås i webbanken eller genom personlig service.

Fakturautställaren skickar ett debiteringsuppdrag till banken. Kunden godkänner uppdraget i webbanken före förfallodagen. Alternativt kan kunden avtala i förväg om automatisk debitering av betalningen på förfallodagen. Betalaren ser fakturan i webbanken. Betalaren får inget förhandsmeddelande om e-fakturan.

Direktbetalning är en tjänst som definieras i Finvoice-tillämpningsanvisningen och där banken automatiskt sköter betalningen av de fakturor som avtalats med kunden på förfallodagen från kundens konto i enlighet med den order som kunden gett.

##### 4.2.3.2 Eurobetalningar som förmedlas inom eurobetalningsområdet

Eurobetalningar som förmedlas över gränserna inom eurobetalningsområdet kan göras som separata gireringar i webb- och mobilbanken eller som betalkuverttjänst.

##### 4.2.3.3 Valutabetalningar

Valutabetalningar kan göras som separata gireringar och expressbetalningar i webbanken och som betalkuvert-tjänst.

##### 4.2.4 SEPA-direktdebitering

Med SEPA-direktdebitering (SEPA Direct Debit) avses direktdebitering som uppfyller de gemensamma europeiska standarderna och som används inom SEPA-området (Single Euro Payment Area, det gemensamma eurobetalningsområdet). Den är främst avsedd för betalningar mellan företag och privatpersoner.

Inom SEPA-direktdebitering ingår betalaren ett avtal om direktdebitering direkt med fakturautställaren. Faktura-utställaren förvarar fullmakten om direktdebitering och informerar sin egen bank om den. Därefter vidarebefordrar banken informationen till betalarens bank. Betalarens bank är inte skyldig att kontrollera eller spara upp-gifterna i fullmakten, men den kan erbjuda en särskild tjänst för kontroll av fullmakter.

Betalaren kan även ge fullmakt för direktdebitering av engångsnatur.

##### 4.2.5 SEPA-expressbetalning

SEPA-expressbetalning är en omedelbar expressbetalningstjänst för de betalningar som banken fastställer och därmed omedelbart förmedlas till betalnings-mottagaren.

##### 4.2.6 Betalningsmedel

#### 4.2.6.1 Kort

##### **Mastercard –kreditkort och Mastercard Credit/Debit-kombinationskort**

Bankens Mastercard-, Mastercard Gold- och Mastercard Platinum-kort är bankens internationella betaltids- och kreditkort. Beroende på kortet kan man avtala om en kreditgräns på 1 000–50 000 euro. Till kortet kan även anslutas Mastercard-debitkortsfunktion beroende på kortet och kundens val. Till Mastercard Gold- och Platinum-korten hör dessutom tilläggstjänster för resor, bl.a. reseförsäkring.

Mastercard fungerar som betalningsmedel både inrikes och utrikes. Med kortet fås räntefri betaltid och möjlighet att använda kortets flexibla kredit. Referensräntan justeras på räntejusteringsdagarna den första dagen i juni, september och december enligt noteringen av 3 månaders Euribor med tillägg för den räntemarginal som anges i kortavtalet.

Villkoren för kortet framgår av bankens gällande kortvillkor samt av kortens specifika användarvillkor. Avgifter och arvoden för beviljande och användning av kort och för andra tjänster framgår av bankens gällande servicetaxa och/eller av kortens specifika användarvillkor.

##### **Debit Mastercard**

Bankens Debit Mastercard-kort är bankens kontobundna betalkort. Beroende på kortet kan man betala inköp inrikes och/eller utrikes och ta ut kontanter i automaterna.

Utförligare förutsättningar för beviljande av kort och kortvillkoren gällande korten framgår av bankens gällande kortvillkor. Avgifter och arvoden för beviljande och användning av kort och för andra tjänster framgår av bankens gällande servicetaxa och/eller av kortens specifika användarvillkor.

#### 4.2.6.2 Bankkoder

Med bankkoder avses användarkoden, det personliga lösenordet och annan identifieringsinformation, såsom en telefon eller annan mobil enhet med identifieringsapp, kodkalkylator eller telefon som är försedd med snabb-igenkänning. Bankkoderna är verktyg för elektronisk identifikation och elektronisk underskrift. Användningen av dem motsvarar traditionell identifikation av kunden från dokument som styrker kundens identitet och kundens egenhändiga underskrift.

Banken tillhandahåller en identifieringstjänst och identifierar de kunder som sköter ärenden med bankkoderna i webb-banken och telefontjänsten. Dessutom tillhandahåller banken en identifieringstjänst för tredje parter, såsom myndigheter och webbutiksägare. Om banken och en tredje part har avtalat om ibruktagande av bankens identifieringstjänst, kan kunden använda sina bankkoder även i den tredje partens webb-

tjänst. Kunden och den tredje parten avtalar om vilken rättsverkan användningen av bankkoderna har i den tredje partens webbtjänst.

Bankkoderna är alltid ovillkorligen personliga och får under inga omständigheter överlåtas till en tredje part. Bankkoderna ska ovillkorligen förvaras i enlighet med bruksanvisningarna, med omsorg och på så sätt att utomstående inte kan få kännedom om dem eller använda dem. Bankkodernas personliga lösenord ska förvaras separat från användarkoden och annan identifieringsinformation och helst bara i minnet.

### 4.3 Tjänster gällande kontanter

#### 4.3.1 Tjänst för transport av kontanter

Banken kan ta emot uppdrag om transport av kontanter för räkning och gottgörelse. Medlen gottgörs på ett konto i den bank som mottagit medlen efter att man har kontrollerat att pengarna är äkta och pengarna har räknats inom en separat överenskommen tid.

#### 4.3.2 Kontantinsättning på eget konto

Banken kan ta emot kontanter för gottgörelse på ett konto som användaren av betaltjänsten har i samma bank.

Om kontoinnehavaren är en konsument, gottgör kontoinnehavarens bank medlen på kontot omedelbart efter att man har kontrollerat att pengarna är äkta och pengarna har räknats.

Om kontoinnehavaren inte är en konsument, gottgör kontoinnehavarens bank medlen på kontot senast nästa bankdag efter att man har kontrollerat att pengarna är äkta och pengarna har räknats.

#### 4.3.3 Kontantbetalningar

Banken kan ta emot uppdrag om penningförmedling. Betalningsuppdraget verkställs efter att man har kontrollerat att pengarna är äkta och pengarna har räknats.

Banken kan kräva att kontanterna först deponeras på ett konto som uppdragsgivaren har i den aktuella banken, varefter banken verkställer gireringen eller betalningsanvisningen. Betalarens bank verkställer uppdraget senast den andra (2:a) påföljande bankdagen efter inledningsdagen.

## 5. Betalningsuppdrag

För att ett betalningsuppdrag ska kunna verkställas krävs betalarens samtycke. Samtycket kan ges på olika sätt beroende på hur uppdraget ges. Betalaren kan ge sitt samtycke till exempel genom att bekräfta ett uppdrag i webbanken med en separat bekräftelsekod, underteckna en giroblankett (kontor, betalkuvert), bekräfta en kortbetalning med en behörighetskod, underteckna en kortdebiteringsnota eller ge en direktdebiteringsfullmakt.

Betalaren kan i praktiken häva sitt samtycke genom att återkalla uppdraget före förfallodagen (se utförligare nedan Betalarens rätt att återkalla betalningsuppdrag). Betalaren kan häva sitt samtycke till direktdebitering i sin helhet genom att säga upp direktdebiteringsfullmakten.

### 5.1 Mottagning av betalningsuppdrag

Banken inleder verkställandet av ett uppdrag på den avtalade förfallodagen eller efter att banken har mottagit uppdraget (inledningsdag). Om förfallodagen inte är en bankdag, verkställs uppdraget nästa bankdag. Om betalningstypen i fråga, såsom SEPA-expressbetalning, för-medlas alla dagar i veckan, debiterar banken betalarens konto på inledningsdagen.

Om man inte har avtalat om en förfallodag, är inledningsdagen för ett uppdrag som mottagits en annan dag än en bankdag eller en bankdag nästa bankdag efter den tidpunkt som banken anger nedan.

Om betalningsuppdraget kräver valutaomräkning, anses uppdraget dock mottaget först efter att valuta-omräkningen har gjorts.

Inledningsdagen för ett uppdrag som mottas på en bankdag fastställs utifrån på vilket sätt uppdraget ges enligt följande:

- samma dag för ett uppdrag på ett kontor eller i telefonbanken som mottas under öppettiderna men senast kl. 21.00 och nästa bankdag för ett uppdrag som mottas efter kl. 21.00
- samma dag vid expressbetalningar för uppdrag som mottas senast kl. 16.15
- valutabetalningsuppdrag eller betalningsuppdrag i euro som förmedlas till ett annat land inom eurobetalningsområdet kan ges med betalkuvert, varvid uppdraget anses mottaget den 5:e bankdagen efter att kuvertet har lämnats in på bankens mottagningsställe eller posten har levererat kuvertet till bankens mottagningsställe
- samma dag för ett uppdrag i webbanken som mottas senast kl. 21.00 och nästa bankdag för ett uppdrag som mottas efter kl. 21.00
- samma dag för ett valutabetalningsuppdrag eller betalningsuppdrag i euro, som förmedlas till ett annat land inom eurobetalningsområdet, i webbanken som mottas senast kl. 18.15 och nästa bankdag för ett uppdrag som mottas efter kl. 18.15
- samma dag för ett utrikes checkuppdrag i webbanken som mottas senast kl. 14.45 och nästa dag för ett uppdrag som mottas efter kl. 14.45
- samma dag för webbetalningar.

Inledningsdagen är innevarande dag för valutauppdrag och betalningsuppdrag i euro, som förmedlas till ett annat land inom eurobetalningsområdet, som ges på kontoren senast kl. 12.00 på skärtorsdagen, nyårsafton och andra dagar med avvikande öppettider, vilka meddelas separat, och nästa bankdag för uppdrag som mottas efter kl. 12.00.

### 5.2 Ge uppdrag med betalkuvert

Betalaren kan ge uppdrag gällande gireringar till banken för behandling i betalkuvert, om kontoret erbjuder den aktuella tjänsten. Betalaren kan lämna in betalkuvertet på kontorets mottagningsställe eller för transport av posten.

Ett uppdrag anses vara mottaget för behandling senast den fjärde (4:e) bankdagen efter att betalaren har lämnat in betalkuvertet på sin egen banks mottagningsställe.

Ett uppdrag som lämnats in för transport av posten anses vara mottaget senast den fjärde (4:e) bankdagen efter att posten har levererat betalkuvertet till bankens mottagningsställe.

### 5.3 Betalarens rätt att återkalla betalningsuppdrag

Betalaren kan återkalla ett betalningsuppdrag innan det har verkställts. Återkallelsen ska göras genom att ändra förfallodagen eller betalningsbeloppet genom att detta meddelas till banken på överenskommet sätt senast på bankdagen före förfallodagen. Återkallelsen eller ändringen ska göras senast på bankdagen före förfallodagen under bankens eller tjänstens öppettider före den tidpunkt som banken har angett.

Utförligare information om hur ett betalningsuppdrag återkallas finns i de allmänna villkoren för eurobetalningar som förmedlas inom eurobetalningsområdet i fråga om betalningar i euro och i de allmänna villkoren för avgående och inkommande valutabetalningar i fråga om valutabetalningar.

På vilket sätt uppdrag återkallas och förutsättningarna för en återkallelse finns noggrannare definierade i avtalsvillkoren och i produkt- och tjänstebeskrivningarna.

### 5.4 Förmedling av betalning och tidpunkt för verkställande

På förmedlingen av en betalning och på tidpunkten för betalningens verkställande tillämpas antingen de allmänna villkoren för eurobetalningar som förmedlas inom eurobetalningsområdet eller de allmänna villkoren för avgående och inkommande valutabetalningar. På förmedlingen av en betalning tillämpas också kontoavtalet och eventuella övriga tjänsteavtal.

De allmänna villkoren för eurobetalningar som förmedlas inom eurobetalningsområdet tillämpas, om inte annat avtalats, på gireringar, betalningsanvisningar och på de kontanttjänster som avses i dessa villkor i euro som verkställs inom det gemensamma eurobetalningsområdet, om betalningen inte inkluderar valutaväxling.



De allmänna villkoren för avgående och inkommande valuta-betalningar tillämpas, om inte annat avtalats

- på gireringar, betalningsanvisningar och på de kontant-tjänster som avses i dessa villkor i alla andra valutor än euro oberoende av var betalaren eller betalningsmottagarens tjänsteleverantör befinner sig och
- på betalningar i euro, där betalaren eller betalningsmottagarens tjänsteleverantör som deltar i verkställandet av betalningen befinner sig utanför det gemensamma euro-betalningsområdet.

### 5.5 Felaktigt verkställt, otillbörligt eller icke verkställ betalningsuppdrag

Betalaren ska utan obefogat dröjsmål efter upptäckten meddela banken om en icke verkställd, felaktigt verkställd eller otillbörlig betalningstransaktion. Betalaren ska dock alltid meddela detta senast inom tretton (13) månader efter att betalningstransaktionen har verkställts eller penningbeloppet har debiterats eller gottgjorts dennes konto. Tidsfristen börjar inte löpa, om banken inte har gett information om betalningstransaktionen på avtalat sätt.

Bankens ansvar fastställs enligt de allmänna villkoren för eurobetalningar som förmedlas inom eurobetalningsområdet i fråga om betalningar i euro och enligt de allmänna villkoren för avgående och inkommande valutabetalningar i fråga om valutabetalningar.

### 5.6 Återbetalning

Återbetalning gäller s.k. betalningstransaktioner på mottagarens initiativ, dvs. betalningstransaktioner som har inletts av mottagaren eller via mottagaren. Dessa är normalt direktdebiteringar och korttransaktioner från ett betalkonto. Inga andra än konsumenter har rätt att kräva återbetalning av banken, om inte annat avtalats.

Förutsättningarna för återbetalning är att

- det debiterade penningbeloppet inte framgår exakt av det godkännande betalaren har gett och
- det är större än vad betalaren rimligtvis hade kunnat förutse med beaktande av dennes tidigare konsumtionsbeteende, villkoren för ramavtalet samt de övriga omständigheterna.

Bägge förutsättningarna måste uppfyllas samtidigt. I samband med sitt krav på återbetalning ska betalaren framställa motiveringar till att förutsättningarna för återbetalningen uppfylls. Betalarens bank meddelar fakturautställarens bank om återbetalningen. Fakturautställarens bank gör en rättelse-transaktion för direktdebiteringen och meddelar uppgifterna om återbetalningen till fakturautställaren.

Betalaren har inte rätt till återbetalning, om betalaren har gett sin egen bank en direktdebiteringsfullmakt och betalaren på avtalat sätt har informerats om det penningbelopp som ska debiteras minst fyra (4) veckor före förfallodagen.

Betalaren har rätt att kräva av sin bank att penningbeloppet för betalningstransaktionen återbetalas inom åtta (8) veckor från debiteringsdagen. Betalaren ska framställa kravet på återbetalning skriftligen.

Betalarens bank ska återbetala penningbeloppet för betalningstransaktionen till fullt belopp till betalaren eller meddela att man vägrar att göra detta inom tio (10) bankdagar efter att betalaren har framställt sitt krav på återbetalning.

Återbetalningen påverkar inte avtalet mellan betalaren och betalningsmottagaren, och den upphäver inte betalarens betalningsskyldighet och inte heller eventuella dröjsmålspåföljder och indrivningskostnader. Återbetalningen påverkar således inte till exempel betalarens skyldighet att erlägga priset på den vara eller tjänst som betalaren har mottagit och inte heller rätten att häva eller ångra köpet.

## 6. Betalningsmedel

Betalningsmedel är bland annat betalkort, såsom bank-, kredit- och kombinationskort, samt Danske Banks bankkoder. Det kan finnas möjlighet att avtala om bruksbegränsningar för ett betalningsmedel, såsom uttagsgränser per dygn för betalkort. Bruksbegränsningarna, som kunden kan avtala om med sin bank, finns utförligare beskrivna i avtalsvillkoren för betalningsmedlet och i produkt- och tjänstebeskrivningarna.

### 6.1 Användning och förvaring av betalningsmedel

Ett betalningsmedel ska förvaras omsorgsfullt och på ett sådant sätt att det inte skadas. Betalningsmedlet är alltid personligt, och det får inte överlåtas till någon annan person, inte ens en familjemedlem.

Innehavaren av ett betalningsmedel förbinder sig att förvara och hantera betalningsmedlet, den därtill hörande behörighetskoden och annan identifikation som hänför sig till användningen av betalningsmedlet på ett omsorgsfullt och säkert sätt, så att utomstående inte kan få kännedom om dem eller använda dem. Behörighetskoden och annan identifikation ska förvaras separat från kortet/identifieringsverktyget samt kortnumret/ användarkoden och helst bara i minnet. Kortet, behörighetskoden och annan identifikation får inte förvaras till exempel i samma plånbok eller väska eller i mobiltelefonens minne i en lättidentifierbar form och inte heller i en låst bil.

Innehavaren av ett betalningsmedel förbinder sig att förstöra det brev med behörighetskoden eller annan identifikation som denne får av banken och att inte skriva upp behörighetskoden eller annan identifikation i en lättidentifierbar form.

Innehavaren av ett betalningsmedel ska skydda knappsatsen med handen när denne knappar in behörighetskoden eller annan identifikation så att utomstående inte kan se den knappkombination som används.

Kortet, behörighetskoden och annan identifikation ska förvaras noggrant. Innehavaren av ett betalningsmedel ska regelbundet kontrollera att dessa är i tryggt förvar på det sätt som omständigheterna kräver, speciellt i sådana situationer där risken att dessa förkommer är stor.

Det finns utförligare anvisningar om beviljande, användning och förvaring av betalningsmedel i de säkerhetsanvisningar, avtalsvillkor samt produkt- och tjänstebeskrivningar som gäller respektive betalningsmedel.

Banken begär under inga omständigheter och inte med några medel, till exempel vare sig per telefon eller e-post, att kunden uppger betalkortets behörighetskod eller uppgifter som hänför sig till bankkoderna, när banken kontaktar kunden eller användaren.

## 6.2 Betalningsmedelsinnehavarens skyldigheter och ansvar

### 6.2.1 Anmälningsskyldighet

Innehavaren av ett betalningsmedel ska omedelbart göra en anmälan till banken om

- betalningsmedlet eller en därtill hörande behörighetskod eller annan identifikation förkommer,
- det finns orsak att misstänka att något av dessa har hamnat eller kan ha hamnat i en utomståendes kännedom eller besittning,
- betalningsmedlet kan ha använts på ett otillbörligt sätt eller
- betalningsmedlet till exempel har beslagtogs i en automat.

Ansvaret för innehavaren av ett betalningsmedel upphör efter att denne har gjort anmälan till banken, dock med beaktande av det som konstateras i punkt 6.2.2 i dessa villkor.

Anmälan ska göras utan dröjsmål och den kan göras

- antingen personligen på bankens kontor under kontorets öppettider eller
- till bankens kundtjänst på numret 0200 2570 (Ina/msa) eller

- per telefon dygnet runt till bankens 24 h telefontjänst som tar emot anmälningar om förkomna betalningsmedel och spärrningar på telefonnumret 0200 2585 (Ina/msa) eller vid samtal från utlandet +358 200 2585 (Ina/msa).

Kundtjänstens och kontorens vid var tid gällande öppettider finns på vår webbplats.

Ett betalningsmedel som har anmälts förkommet eller har hamnat i en utomståendes besittning får inte längre användas efter att anmälan har gjorts. Om innehavaren av betalningsmedlet använder kortet, har banken rätt att uppbära och debitera en borttagningsavgift för kortet från innehavarens konto samt de kostnader som användningen och borttagningen har förorsakat banken.

Innehavaren av ett betalningsmedel ska dessutom utan obefogat dröjsmål efter upptäckten meddela banken om en icke verkställd, felaktigt verkställd eller otillbörlig betalningstransaktion till bankens ovannämnda kundtjänstnummer.

### 6.2.2 Betalningsmedelsinnehavarens ansvar för otillbörlig användning av betalningsmedel

Innehavaren av ett betalningsmedel ansvarar för otillbörlig användning av betalningsmedlet om:

- 1) innehavaren har överlåtit betalkortet, behörighetskoden eller annan identifikation till en oberättigad person,
- 2) betalkortet, behörighetskoden eller annan identifikation har förkommit, otillbörligt hamnat hos en utomstående eller använts otillbörligt på grund av att innehavaren har förfarit ovarsamt eller
- 3) innehavaren inte enligt punkt 6.2.1 utan obefogat dröjsmål efter upptäckten har anmält till banken att betalkortet, behörighetskoden eller annan identifikation har förkommit, otillbörligt hamnat hos en utomstående eller använts otillbörligt.

Innehavaren av ett betalningsmedel ansvarar för de fall av otillbörlig användning av betalningsmedlet som avses i punkt 2 och 3 för maximalt upp till 50 euro. Innehavaren av ett betalningsmedel ansvarar dock för otillbörlig användning av betalningsmedlet till fullt belopp om innehavaren har förfarit uppsåtligt och med grov ovarsamhet.

Innehavaren av ett betalningsmedel ansvarar dock inte för otillbörlig användning av betalningsmedlet

- 1) till den del som betalningsmedlet har använts efter att anmälan har gjorts till banken enligt punkt 6.2.1 om att kortet, behörighetskoden eller annan identifikation har förkommit, otillbörligt hamnat hos en utomstående eller använts otillbörligt



- 2) om betalningsmottagaren vid användningen av kortet, behörighetskoden eller annan identifikation inte på ändamålsenligt sätt och enligt kortbolagens (till exempel Mastercard eller Visa) gällande regler har säkerställt betalarens rätt att använda kortet.

Kortinnehavaren, kontoinnehavaren och användaren av bankkoderna ansvarar dock alltid för otillbörlig användning av betalningsmedlet, om någon av dessa uppsåtligt har gjort en felaktig anmälan eller i övrigt förfarit oärligt.

### 6.3 Skadeersättningsansvar och ansvarsbegränsningar

Banken är skyldig att ersätta innehavaren av ett betalningsmedel för en skada enligt punkt 6.3.1 och 6.3.2 som banken har förorsakat genom verksamhet som strider mot betalningstjänstlagen.

Om betaltjänstlagen inte tillämpas på betalningsmedlet, fastställs betalningsmedelsinnehavarens rätt till ersättning för skada enligt den övriga lagstiftning eller det avtal som tillämpas på betalningsmedlet.

Innehavaren av ett betalningsmedel har inte rätt att få ersättning från banken för en skada som orsakas av fel eller försummelse, om felet inte anmäls till banken inom rimlig tid efter upptäckten, eller från det att felet borde ha upptäckts.

#### 6.3.1 Ersättning av direkta skador

Banken är skyldig att ersätta innehavaren av ett betalningsmedel för en sådan direkt skada som har förorsakats av bankens fel eller försummelse. Denna typ av direkta skador är till exempel de nödvändiga utrednings-kostnader som har förorsakats av utredningen av felet.

#### 6.3.2 Ersättning av indirekta skador

Banken ansvarar gentemot innehavaren av ett betalningsmedel för indirekta skador som banken har förorsakat genom vårdslöshet. Indirekta skador är inkomstförlust, annan skada som beror på skyldighet som grundar sig på ett annat avtal eller annan därmed jämförbar skada som förorsakas av åtgärder som är en följd av bankens felaktiga verksamhet. Banken ansvarar dock inte för indirekta skador som förorsakas av fel eller försummelse som sker vid verkställande av ett betalningsuppdrag.

## 7. Avtal om betaltjänster

Betaltjänstmeddelandet och de därtill hörande avtalsvillkoren samt servicetaxan kan ändras.

Banken meddelar kunden om ändring i betaltjänst-meddelandet, avtalsvillkoren eller servicetaxan skriftligen eller elektroniskt på ett sätt som avtalats separat. Ändringen börjar gälla

vid den tidpunkt som banken anger, dock tidigast två (2) månader efter att meddelandet har skickats till kunden.

Avtalet fortlöper med ändrat innehåll, om inte kunden före den angivna dagen då avtalet börjar gälla meddelar banken skriftligen eller elektroniskt på ett sätt som avtalats separat att denne motsätter sig ändringen. Kunden har rätt att säga upp ramavtalet med omedelbar verkan fram till den angivna dagen då avtalet börjar gälla.

I villkoren gällande produkterna och tjänsterna finns utförligare information om ändringar i de produkt- och tjänstespecifika avtalsvillkoren och i servicetaxan.

## 8. Kundrådgivning och rättsskyddsmedel

Vid frågor kring betaltjänsterna ska kunden kontakta banken. Kunden kan också lämna en begäran om kontakt i frågan till Danske Banks kundtjänst 0200 2570 [Ina/msa] må-fr 9-16 eller i webbanken [www.danskebank.fi](http://www.danskebank.fi). Om kunden anser att banken har förfarit på ett sätt som strider mot dessa betaltjänst-villkor, ska denne i första hand kontakta det av bankens serviceställen där villkoren anses ha överträtts. Anmärkningar görs med fördel skriftligen.

### 8.1 Övriga rättelsemedel

Försäkrings- och finansieringsrådgivning  
Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors.

Telefon (09) 6850 120  
[www.fine.fi](http://www.fine.fi)

Konkurrens- och konsumentverket  
PB 5, 00531 Helsingfors.

Telefon 029 505 3000  
[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

Konsumenttvistenämnden  
PB 306, 00531 Helsingfors.

Telefon 029 566 5200  
[www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)

EU-kommissionens reklamationsportal på adressen [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Om du gör en reklamation via portalen, ska du ange Danske Banks e-postadress, som är [danskebank@danskebank.fi](mailto:danskebank@danskebank.fi).

## 9. Tillämplig lag

På betaltjänsterna tillämpas finsk lag. När ert företag i egen-skap av kund överlåter personuppgifter till banken eller när någon annan överlåter personuppgifter till banken på ert företags vägnar, försäkrar ert företag att överlåtaren har rätt att överlåta personuppgifterna. Ert företag förbinder sig också att

se till att varje person har informerats om var bankens sekretessmeddelande finns.