Villkor för elektronisk hantering – Online-tjänster

1. Tillämpningsområde
Dessa villkor tillämpas vid användning av bankens webbank, mobilbank och telefontjänst (nedan online-tjänsten), då kunden eller användaren på eget initiativ använder dessa eller då banken per telefon tar kontakt med en kund eller användare som har tillgång till bankkoder. Dessa villkor har tagits i bruk 1.9.2024.

Om kunden är konsumentkund och använder i betaltjänstlagen (290/2010) definierade betaltjänster, tillämpas utöver dessa villkor även meddelandet om betaltjänster.

Vid eventuella motstridigheter mellan olika språkversioner av villkoren, tillämpas i första hand den finskspråkiga versionen.

2. Koder och användarrättigheter

2.1 Elektronisk identifiering och elektronisk underskrift
Online-tjänsten kan användas med hjälp av de koder som godkänts av banken, som bankkoder. Koderna är elektronisk identifiering av en fysisk person och ett verktyg för elektronisk underskrift.

När kunden eller användaren tar kontakt med banken, känner banken igen kunden och användaren genom koden och användaren och kunden känner igen banken. Användning av koden motsvarar identifiering mellan kunden och banken genom ett traditionellt identifieringsdokument (elektronisk identifiering).

När banken tar kontakt med kunden eller användaren per telefon känner de igen det nummer som banken ringer ifrån och bankens tillvägagångssätt, som anges på bankens webbplats under rubriken Telefonsamtal från Danske Bank. Banken identifierar kunden och användaren genom den information som krävs för att ta kontakt och den information man får under telefonsamtalet. Användning av denna information motsvarar identifiering mellan kunden och banken genom ett traditionellt identifieringsdokument.

När kunden eller användaren godkänner eller bekräftar den serviceförfrågan han eller hon gjort på online-tjänsten genom sina bankkoder, motsvarar användningen av bankkoderna en underskrift skriven för hand (elektronisk underskrift).

Kunden eller användaren och tredje part avtalar separat med tredje part om de rättsliga följderna vid användning av bankens identifierings- och internetbetalningstjänst.

2.2 Elektronisk representation
En fysisk person kan representera en kund i rollen som användare i online-tjänsten om hans eller hennes koder innefattar användarrättigheter till de finansiella tjänsterna för den kund som representeras. Användarrättigheterna kan variera beroende på servicekanal och terminalanslutning.

Användarens rätt att representera en kund kan baseras på en fullmakt, lagstiftning eller ett myndighetsbeslut. När man beviljas användarrättigheter ska man på begäran kunna visa upp de dokument för banken som ligger till grund för rätten att representera kunden.

Användaren sköter kundens ärenden för kundens räkning i dennes namn och på dennes ansvar. Kunden ansvarar för alla serviceförfrågningar som användaren har gjort via online-tjänsten under användarrättigheternas giltighetstid. Banken ansvarar inte för skador som orsakas kunden eller användaren som beror på att användaren har använt eller förvarat koderna på ett vårdslöst sätt.

Banken drar in användarrättigheterna på kundens eller användarens begäran. Banken ändrar endast användarrättigheterna på kundens begäran. Kunden eller användaren måste omedelbart meddela banken om han eller hon vill ta bort eller ändra användarrättigheterna. Användarrättigheterna dras in och kundens ansvar för användarens handlingar upphör då en anmälan kommit in till banken, banken har emottagit anmälan och banken har fått tillräckligt lång tid på sig att genomföra ändringen. Banken har ingen skyldighet att meddela kunden eller användaren om att användarrättigheterna dragits in eller ändrats.

2.3 Förvaring av koder och ansvar för om de försvinner
Koderna är personliga och de får inte ens delvis lämnas ut till en tredje part eller andra personer, program eller tjänster. Avvikande från vad som sagts ovan kan kunden i enlighet med sitt eget samtycke använda koderna för genomförande av tjänster i system producerade av i betaltjänstlagen (30.4.2010/290) avsedda registrerade leverantörer av betalningsinitieringstjänster och kontoinformationstjänster.

Kunden och användaren förbinder sig att förvara de koder som banken godkänt omsorgsfullt i enlighet med användarinstruktionerna och på ett sätt som förhindrar obehöriga från att få vetskap om dem eller använda dem.

Kunden förbinder sig att förvara de identifieringsuppgifter som hör till bankkoderna och som består av användarkod, behörig-hetskoder, kodkalkylator, kodapp, lösenord, PIN-kod eller andra identifieringsverktyg som banken godkänt åtskilda från varandra. Det hemliga lösenordet helst förvaras endast i minnet. När kunden eller användaren får nya bankkoder ska det lösenord som banken gett omedelbart ändras.

Kunden är ansvarig för att på ett omsorgsfullt sätt förvara de koduppgifter som han eller hon innehar så att obehöriga inte kommer över dem. Banken ber aldrig om uppgifter om bankkoder via e-post eller på annat sätt när banken tar kontakt med kunden eller användaren. Koderna får aldrig ges ut via e-post eller telefon till någon som frågar efter dem, inte ens till banken.

Kunden eller användaren måste omedelbart meddela banken om han eller hon får vetskap om eller misstänker att det hemliga lösenordet till bankkoderna, en telefon eller någon annan mobil enhet försedd med applikation för identitetsverifiering, kodkalkylator, telefon försedd med snabbidentifiering eller annan motsvarande identifikationsuppgift som kan missbrukas, har kommit till utomståendes kännedom eller i utomståendes besittning.

Användningen av bankkoderna kan spärras via bankens spärrtjänst. Meddelandet ska lämnas utan dröjsmål
- antingen personligen till bankens kontor under kontorets öppettider,
- till bankens kundtjänst på numret 0200 2570 (lna/msa) vardagar kl. 9-16; kundtjänstens och kontorens vid var tid gällande öppettider finns på vår webbplats,
- per telefon dygnet runt till bankens 24 h Korttjänst för anmälningar om förkomna kort och spärrning på telefonnumret 0200 2585 (lna/msa) eller +358 200 2585 (lna/msa) när samtalet rings från utlandet eller
- i bankens automatiska telefontjänst 0200 2571.

Kunden eller användarens ansvar för olaga användning av koder upphör så fort banken har emottagit en anmälan om att de försvunnit. En anmälan om att bankkoderna har försvunnit motsvaras även av att kunden själv spärrar bankkoderna via online-tjänsten.

Om bankkoderna enbart är avsedda för företagsanvändning har en företagskund rätt att spärra bankkoderna, om det aktuella företaget har spärrat alla användarrättigheter som getts användaren och inga andra kunder har användarrättigheter till koderna och att bankkoderna därigenom skulle vara överflödiga.

På ansvar och skyldigheter för kunder i konsumentställning i anslutning till användning av betalningstransaktioner tillämpas meddelandet om betaltjänster.

2.4 Användning av biometrisk identifiering
Användningen av bankens identifieringstjänster eller andra elektroniska tjänster kan förutsätta att kunden eller användaren identifieras via en mobil enhet. Tekniken i kundens eller användarens mobila enhet kan stödja olika metoder för identifiering, såsom PIN-kod eller biometrisk identifiering. Om kunden eller användaren önskar använda biometrisk identifiering, ska han eller hon före ibruktagandet av funktionen försäkra sig om att endast hans eller hennes egna biometriska uppgifter, såsom fingeravtryck, uppgifter för ansiktsigenkänning eller andra eventuella biometriska uppgifter har sparats i enheten innan tjänsten i fråga tas i bruk.

Biometriska uppgifter som sparats i en mobil enhet kan användas för identifiering i stället för eller utöver PIN-kod. Tjänsterna kan vara förenade med tjänstespecifika begränsningar avseende användningen av biometriska kännetecken. Banken har rätt att utan separat meddelande ändra de tjänstespecifika begränsningarna eller förhindra användningen av biometriska kännetecken.

Om kunden eller användaren har valt att av de biometriska identifieringsalternativen ta i bruk identifiering som baserar sig på ansiktsigenkänning får, för att förhindra missbruk, den mobila enheten inte överlåtas till tredje part.

Identifiering i en applikation för identitetsverifiering med användning av biometrisk identifiering motsvarar identifiering med andra bankkoder. Kunden eller användaren förbinder sig till alla rättshandlingar som han eller hon godkänt med användning av biometrisk identifiering.

Utöver dessa villkor tillämpas på biometrisk identifiering bankens övriga anvisningar och råd för trygg användning av bankkoder.

3. Tjänsteutbud

Via online-tjänsten erbjuds finansiella tjänster från banken och produkter och tjänster från tredje part. Tjänsteutbudet kan variera beroende på servicekanal, terminalanslutning och ställning.

I online-tjänsten får kunden eller användaren konfidentiell information om de finansiella tjänster som finns, möjlighet att använda finansiella tjänster och att ingå avtal om nya finansiella tjänster så långt det är möjligt.

Villkoren för serviceförfrågan som gjorts i online-tjänsten består av särskilda avtalsvillkor för finansiella tjänster och av dessa villkor. För de finansiella tjänsterna tillämpas främst de särskilda villkor som gäller för tjänsterna. I andra hand tillämpas dessa villkor, som finns upprättade på finska, svenska och engelska. Om de olika språkversionerna innehåller motstridiga uppgifter tillämpas i första hand den finska versionen.

4. Immateriella rättigheter

Banken har äganderätt, upphovsrätt, varumärkesrätt och alla övriga immateriella rättigheter till materialet i online-tjänsten om inte annat anges. Det är strängt förbjudet att låna, kopiera, spara, bearbeta, ändra, överföra, överlåta eller på annat utnyttja eller dra nytta av materialet eller delar därav utan att banken på förhand gett sitt skriftliga tillstånd till det.

5. Kund- och hanteringsuppgifter

5.1 Skyldighet att lämna uppgifter

Parterna är skyldiga att

- lämna tillräckligt specifika personuppgifter och kontaktuppgifter, såsom namn, personbeteckning eller annan särskiljande beteckning, adress och telefonnummer,
- omedelbart meddela den andra parten om nya person- och kontaktuppgifter, om dessa ändras.

Parterna ansvarar för att uppgifterna är korrekta och uppdaterade.

Ovan nämnda uppgifter om banken finns på bankens webbplats. Bankens principer för identifiering är tillgängliga på adressen www.danskebank.fi/bankkoder.

Kunden och användaren är skyldiga att omedelbart ge banken information som påverkar kundens, användarens eller bankens rättigheter eller skyldigheter, såsom uppgifter om kundens eller användarens

- koder eller identifikationsdokument i de fall då de försvinner eller om någon obehörig får kännedom om dem,
- intressebevakning i de fall då sådan införs eller upphör, eller vid dödsfall.

5.2 Spara och förvara uppgifter

Banken har rätt att utan att särskilt meddela om det

- spara och arkivera logguppgifter och serviceförfrågningar från användning av online-tjänsten,
- spela in och arkivera de samtal som förts mellan kunden och användaren i telefontjänsten.

Uppgifterna om hantering och händelser i samband med användning av online-tjänsten utgör en del av bankens kundregister. Uppgifter som hänför sig till identifiering sparas under den period som anges enligt lag. Övriga uppgifter sparas i så lång tid som krävs för bankens riskhantering. Efter att den bestämda tidsperioden som gäller enligt lag eller fastställts av banken löpt ut förstörs uppgifterna.

Banken har rätt att samla in information om

- kundens eller användarens dator, såsom vilken version av operativsystem och webbläsare den använder,
- de tjänster som kunden eller användaren anlitar genom session.

5.3 Användning av uppgifter

Banken har rätt att använda inspelade telefonsamtal i bevisföring, för utvecklande av kundtjänsten och i riskhanteringssyfte samt som bevis för att lösa eventuella tvister.

När det gäller övriga inspelningar och databanker har banken rätt att använda kunduppgifter och uppgifter om hanteringen i enlighet med de godtagbara användningssyften för integritetspolicy som banken har. Banken kan kombinera kunduppgifter och kontakthistorik med uppgifter om besök på webbsidorna och applikationerna och spara denna information.

Banken utnyttjar information som samlats in med säkerhetsapplikationer eller på annat sätt

- om kundens eller användarens dator för att skydda kunden och användaren mot säkerhets- eller dataskyddsattacker och mot försök att missbruka tjänsten och för att utveckla datasäkerhet applikationer och näringsverksamhet, för uppföljning av onlinebeteende och för att erbjuda riktad marknadsföring samt för kontakt,
- om de tjänster som kunden eller användaren anlitar genom session för statistiska ändamål och för att utveckla näringsverksamhet, för uppföljning av onlinebeteende och för att erbjuda riktad marknadsföring samt för kontakt.

Banken kan endast lämna ut kunduppgifter till tredje part om kunden eller användaren, i enlighet med sina användarrättigheter, har gett sitt medgivande till det, så till vida det inte är direkt tillåtet enligt lag utan kundens medgivande eller banken är skyldig till det enligt lag eller myndighetsbestämmelser.

5.4 Tillgång till uppgifter
Kunden eller användaren kan få tillgång till sparad information om hur online-tjänsten använts eller lyssna på enskilda inspelade telefonsamtal genom att göra en förfrågan om det till banken. Banken kan ge ut dessa uppgifter om

- kunden eller användaren har identifierats på ett tillförlitligt sätt,
- kunden eller användaren har rätt att få tillgång till uppgifter enligt sekretessvillkoren,
- uppgifterna rör enskilda händelser och
- begäran om att få tillgång till uppgifterna görs på goda grunder.

Banken tillhandahåller kostnadsfritt uppgifter och kopior på dokument om begäran rör en enskild händelse och begäran endast görs en gång om året. I annat fall tar banken ut avgifter och arvoden enligt gällande servicetaxa.

6. Ansvarsfördelning

6.1 Information om finansiella tjänster
Banken ansvarar för att kunden får de nödvändiga uppgifterna om de finansiella tjänsterna i samband med serviceförfrågan, såsom uppgifter om produktbolag, avtalsvillkor och priser samt, när det gäller nya avtal, information om villkoren för distansförsäljning enligt lagen.

De finansiella tjänsterna är avgiftsbelagda om inte annat överenskommits. Banken debiterar kunden avgifter och arvoden enligt gällande taxa. Om inget annat överenskommits dras dessa från kundens konto om kunden har ett konto i banken.

6.2 Utrustning, program, system och anslutningar
På bankens webbplats anges de tekniska minimikraven för användningen av online-tjänsten. Kunden och användaren ansvarar för att de har den utrustning samt de program och system som krävs för att använda online-tjänsten, såsom terminalutrustning, webbläsare och anslutningar, det vill säga dataanslutningar. Banken garanterar dock inte att man kan använda online-tjänsten med den utrustning eller de program, system eller anslutningar som kunden eller användaren använder.

Parterna är ansvariga för att införskaffa samt för användningen och underhållet av sin utrustning, sina program, system och anslutningar samt för utgifter och kostnader för dessa. Parterna ansvarar för att den utrustning, de program, system och anslutningar som används inte förorsakar någon skada, störning eller andra olägenheter för parterna eller för utomstående.

6.3 Säkerhet och informationssäkerhet
På bankens webbplats finns det information om säker online-användning. Information om vilka krav på utrustning och program som är nödvändiga för olika typer av hot mot informationssäkerheten finns också på Kommunikationsverkets webbplats.

Kunden och användaren ansvarar för

- att de har den utrustning och de program som krävs för att använda online-tjänsten samt ur datasäkerhetssynpunkt,
- uppdateringar av programvara och datasäkerhetsprogram och tillhörande kostnader och utgifter.

För att säkerställa en säker användning rekommenderar banken att kunden och användaren

- regelbundet läser säkerhetsanvisningarna på bankens och Kommunikationsverkets webbplats
- så långt det är rimligt gör allt för att se till att utrustningen samt program, system och nödvändiga dataanslutningar är tillräckligt säkra samt att de och de nödvändiga informationssäkerhetsprogrammen uppdateras regelbundet.

Banken meddelar om hot som gäller säkerheten eller aktiviteter med oärliga syften antingen utifrån den kontaktinformation som kunden eller användaren har lämnat eller generellt i bankens elektroniska kanaler.

6.4 Serviceförfrågningar

6.4.1 Onlinetjänsten
Kunden eller användaren kan göra en serviceförfrågan i onlinetjänsten. En serviceförfrågan är slutgiltig och oåterkallelig när ett meddelande skickats ut i onlinetjänsten om att begäran har tagits emot, om inte annat överenskommits.

Kunden ansvarar för serviceförfrågningar som kunden gjort med sina koder eller som gjorts av användaren med kundens koder för kundens räkning.

6.4.2 Meddelandesystem
Banken har rätt att skicka konfidentiell information till kunden eller användaren via webbankens meddelandesystem utan särskilt tillstånd från kunden eller användaren.

6.4.3 Danske e-Möte
Danske e-Möte är en förhandling mellan kunden och banken som sker i det elektroniska förhandlingsrum som banken tillhandahåller. Kommunikationen mellan kunden och banken under e-Mötet baserar sig på användning av ljud och bild.

Inbjudan till Danske e-Möte sänds via bankens kommunikationssystem. Banken har rätt att använda tredje parts system

för att genomföra ett Danske e-Möte. Vid e-Mötet har banken rätt att med kundens eller användarens samtycke visa och berätta konfidentiella uppgifter för kunden eller användaren.

Samtalet mellan kunden och banken under e-Mötet kan spelas in.

6.4.4 Webbankens arkiv

Banken har rätt att skicka till kunden eller till användaren olika typer av personliga meddelanden och dokument i elektroniskt format till webbankens arkiv när kunden har valt att börja använda webbankens arkiv eller kunden har befullmäktigat användaren att ta emot kundens meddelanden och dokument.

Mer information om webbankens arkiv och en lista över de meddelanden och dokument som skickas till arkivet finns på bankens webbplats www.danskebank.fi. Banken har rätt att göra ändringar i ovannämnda lista på det sätt som avtalas i punkt 7.1.

Oavsett användningen av webbankens arkiv

- kan kunden eller användaren beställa ett meddelande eller dokument som skickats till webbankens arkiv i pappersformat, varvid banken debiterar en avgift enligt servicetaxan
- har banken alltid rätt att, om den så önskar, skicka ut meddelanden och dokument i pappersformat till kunden och användaren.

6.4.5 Meddelandetjänster

Banken har rätt att utan kundens eller användarens samtycke skicka en påminnelse via sms om en obekräftad serviceförfrågan som gjorts via telefontjänsterna.

Banken har dessutom rätt att skicka konfidentiell information som sms eller via vanlig e-post till kunden eller användaren, om detta avtalats på förhand.

Om kunden har valt att börja använda bankens meddelandetjänst, uppstår mellan banken och kunden ett avtal om meddelandetjänsten. På tjänsten tillämpas bestämmelserna om meddelandetjänster i dessa villkor och bankens anvisningar som gäller tjänsten.

Banken skickar med kunden avtalad information till det mobiltelefonnummer, den e-postadress eller annan elektronisk adress som kunden uppgett. Banken levererar informationen till det mobiltelefonnummer, den e-postadress eller annan elektronisk adress som kunden uppgett.

Banken har rätt att lita på att de uppgifter som kunden lämnat är korrekta och uppdaterade. Kunden svarar för att det mobiltelefonnummer, den e-postadress eller annan elektronisk adress som kunden lämnat är i kraft och att uppgifterna är korrekta och uppdaterade. Kunden är skyldig att omedelbart underrätta banken om det sker förändringar i dessa uppgifter.

Den information som skickats via meddelandetjänsterna är konfidentiell och omfattas av banksekretessen. När kunden har valt att börja använda tjänsten har banken rätt att skicka sådan information. Vid användning av vanlig e-post kan informationens oföränderlighet och konfidentialitet inte garanteras. Användningen av e-post i meddelandetjänsterna sker på kundens eget ansvar.

Kunden kan avsluta användningen av meddelandetjänsten genom att underrätta banken om saken via webbanken eller på kontoret.

När kunden slutar använda sin mobiltelefon eller byter mobiltelefonnummer eller e-postadress, som med stöd av detta avtal fogats till meddelandetjänsten, ska kunden meddela det nya mobiltelefonnumret eller den nya e-postadressen till banken. I annat fall kan kundspecifika uppgifter som omfattas av banksekretessen komma till den nya nummer- eller e-postadressinnehavarens kännedom.

För användningen av meddelandetjänsterna debiteras serviceavgifter enligt servicetaxan.

6.4.6 Kundens konton hos andra banker – kontoinformations- och betalningsinitieringstjänst

Om kunden har tagit i bruk bankens Kontoinformationstjänst, uppstår mellan banken och kunden ett avtal avseende Kontoinformationstjänsten.

Kontoinformationstjänsten är en webbtjänst som tillhandahåller sammanställd information om ett eller flera betalkonton som kunden innehar och som i allmänhet förvaltas av en eller flera kontoförvaltande tjänsteleverantörer (nedan ”kontoinformationstjänst”). Kontoinformationstjänsten finns att få via de kanaler som banken tillhandahåller.

Kunden använder de koder som den kontoförvaltande tjänsteleverantören gett för att aktivera kontoinformationstjänsten och insamlingen av kontoinformation. Kunden ger banken ett separat samtycke till insamling av kontoinformation för varje kontoförvaltande tjänsteleverantör. Kunden kan fastställa från vilka konton de valda kontoförvaltande tjänsteleverantörernas uppgifter samlas.

Banken behandlar inte de kontoförvaltande tjänsteleverantörernas uppgifter om kundens konton, och banken har inte tillgång till dessa uppgifter i övrigt än i enlighet med 82 b § i betaltjänstlagen (30.4.2010/290) vid tillhandahållandet av kontoinformationstjänsten till kunden.

I kontoinformationstjänsten används kundens kontonummer, saldo, kontotransaktioner och kontonamn. Banken kan kombinera personuppgifter och kontotransaktionsuppgifter.

Banken kan inte garantera att uppgifterna i kontoinformationstjänsten är korrekta. Banken är inte ansvarig om kontoinformationstjänsten inte kan användas eller någon av dess funktioner inte fungerar. Banken ansvarar inte för finansiella beslut eller andra beslut som fattats med stöd av kontoinformationstjänsten.

Kunden och banken har rätt att säga upp kontoinformationstjänsten separat på det sätt som beskrivs i punkten ”Avtalets giltighetstid och upphörande” i dessa villkor.

Om kunden har sagt upp kontoinformationstjänsten, raderas alla insamlade uppgifter med undantag av eventuella uppgifter som ska lagras enligt lag.

Kunden kan också via Danske Banks onlinetjänster ge betalningsuppdrag från sina konton som kunden har hos andra banker. Kunden godkänner en girering genom att använda kontobankens egen onlinebanklösning och gireringen genomförs i kundens kontoförande bank.

En godkänd girering kan inte annulleras.

Genomförandet av en girering kan säkerställas genom att informationen om det aktuella kontot uppdateras i Danske Banks app för onlinetjänster. Genomförandet av ett betalningsuppdrag kan också kontrolleras med hjälp av en annan banks onlinetjänstelösning.

Danske Bank ansvarar inte för beslut som kunden fattar eller för transaktioner som kunden gör med stöd av uppgifterna i kontoinformationstjänsten. Danske Bank är inte ansvarig för att tjänsten tillfälligt är ur bruk eller för att alla funktioner inte är tillgängliga.

6.5 Begränsningar eller avbrott i tjänsten

6.5.1 Planerade avbrott i tjänsten

Banken har rätt att avbryta

- användningen av online-tjänsten eller av enskilda finansiella tjänster, om det är fråga om ett planerat avbrott som banken meddelat kunderna om på förhand via online-tjänsten.

6.5.2 Hot mot säkerheten och informationssäkerheten

Banken har rätt att av säkerhetsskäl stoppa användningen av koder om de inte har tagits i bruk inom rimlig tid eller inte har använts under en längre tid.

Banken har rätt att begränsa användningen av online-tjänsten eller avbryta den för att skydda kunderna och användarna från hot mot säkerheten eller informationssäkerheten. Banken kan

- ändra de krav på utrustning, program och verktyg som ställs för att använda online-tjänsten,
- ändra säkerhetsnivån på inloggningarna eller avaktivera koder,
- sakta ner på takten för uppdrag och övriga serviceförfrågningar via online-tjänsten,
- stoppa användningen av enskilda finansiella tjänster eller hela online-tjänsten och
- stoppa användningen av koder, om koderna används som betalningsinstrument och banken enligt 57 § i gällande betaltjänstlag (30.4.2010/290) har skäl att spärra betalningsinstrumentet.

Banken har rätt att hindra kunder eller användare att använda enskilda finansiella tjänster eller online-tjänsten om den utrustning eller de program, system eller anslutningar som kunden eller användaren använder orsakar skador, störningar eller på annat sätt äventyrar bankens, kundernas eller användarnas säkerhet eller verksamhet.

6.6 Eget beteende

Banken har rätt att hindra kunden eller användaren från att använda koder om:

- kunden eller användaren inte följer villkoren eller anvisningarna för online-tjänsten eller en finansiell tjänst eller
- banken har välgrundade skäl att misstänka att koderna, online-tjänsten eller den finansiella tjänsten används för olaglig verksamhet, i strid mot god praxis eller på ett sätt som kan orsaka skada för Danske Bank, tredje part eller utomstående.

Om kunden eller användaren avsiktligt försöker att hindra eller försvåra användningen av online-tjänsten genom att vid upprepade tillfällen utan välgrundad anledning ta kontakt med banken eller på annat sätt orsaka skada, olägenheter eller störningar för banken, kunderna, användarna, tredje part eller utomstående har banken rätt att hindra kunden eller användaren från att använda koderna, avsluta kundrelationen och få full ersättning för alla direkta och indirekta skador.

6.7 Genomföra och avbryta en serviceförfrågan
Banken ansvarar för att inom den överenskomna tiden genomföra de serviceförfrågningar som lämnats in genom användning av koderna. Banken är inte skyldig att genomföra serviceförfrågningar från en part som inte identifierats på ett tillförlitligt sätt.

Banken ansvarar för att sakinnehållet i de förfrågningar som kommer in till banken inte ändras inom ramen för bankens kontrollsfär. Banken ansvarar inte för sådant som ligger utanför bankens kontrollsfär, såsom skador som uppstår på grund av att en serviceförfrågan försvinner eller ändras i det allmänna informationsnätet.

Banken genomför serviceförfrågningarna med utgångspunkt i den information som kunden eller användaren lämnat. Kunden ansvarar för att uppgifterna i serviceförfrågan är korrekta. Om uppgifterna i serviceförfrågan är inkorrekta eller bristfälliga eller om de av en orsak som inte beror på banken inte kan genomföras är banken inte skyldig att genomföra serviceförfrågan och kan avbryta eller låta bli att genomföra förfrågan.

Banken har rätt att låta bli att genomföra serviceförfrågan om
- kunden eller användaren inte följer villkoren eller anvisningarna för online-tjänsten eller en finansiell tjänst eller
- banken har välgrundade skäl att misstänka att online-tjänsten eller den finansiella tjänsten används för olaglig verksamhet eller på ett sätt som kan orsaka skada för kunden, användaren, Danske Bank, tredje part eller utomstående.

Banken är inte skyldig att meddela om serviceförfrågan avbryts eller om banken låter bli att genomföra den av ovan nämnda skäl.

6.8 Fel och skadeståndsansvar

6.8.1 Anmärkningar
Anmärkningar rörande online-tjänsten eller en finansiell tjänst ska omedelbart göras till banken, dock senast inom en (1) månad efter att kunden eller användaren har upptäckt eller borde ha upptäckt orsaken till anmärkningen. En anmärkning rörande en finansiell tjänst ska göras direkt till produktbolaget.

6.8.2 Onlinetjänsternas tillgänglighet
Banken meddelar om störningar och avbrott i online-tjänsterna på bankens webbplats och/eller inloggningssidan för webbanken eller mobilbanken. Under den tid då serviceavbrott förekommer i webbanken eller mobilbanken kan man använda andra tjänstekanaler, såsom telefontjänsten, automater och kontor då dessa är öppna.

För att man ska kunna använda webbanken krävs det att kundens eller användarens dator uppfyller kraven i punkt 6.2 som gäller t.ex. webbläsaren eller Java-programvaran. Banken ansvarar inte för eventuella tekniska problem eller skador som beror på att kundens eller användarens dator inte motsvarar dessa krav eller på att kraven ger upphov till tekniska problem.

Banken ansvarar för direkta skador som beror på att
- man inte kommer in på webbanken eller mobilbanken av skäl som beror på banken,
- ett serviceavbrott som ligger inom bankens kontroll och som beror på någonting annat än normala underhållsåtgärder eller liknande som banken inte på förhand gett besked om på bankens webbplats och/eller inloggningssida,
- kunden eller användaren inte har några andra tjänstekanaler till sitt förfogande och
- kunden drabbas av verkliga kostnader för resor och annan service för att använda alternativa sätt att utföra tjänster som inte hade kunnat vänta.

Banken är inte skyldig att ersätta några andra skador.

Banken har rätt att
– stoppa användning av koder, en enskild terminalutrustning eller finansiell tjänst om tolkningen av den lag eller myndighetsbestämmelse som tillämpas har ändrats,
– stoppa en enskild kund eller användare från att använda koder eller finansiella tjänster om kunden eller användaren har flyttat från Finland eller om kunden är bosatt i ett annat land än Finland

och om en ändring enligt bankens mening riskerar att orsaka banken oförutsägbara rättsliga risker eller skadeståndskrav.

Banken stoppar användning av koder om en kund eller användare, som har koder, avlider och banken får kännedom om dödsfallet. Banken drar in användarrättigheterna till koderna om den kund som användarrättigheterna gäller, avlider och banken får kännedom om dödsfallet.

6.8.3 Indirekt skada
Banken ansvarar inte på några villkor för indirekta skador, såsom förlorade inkomster, ränteförlust, uteblivna intäkter, minskade affärer eller avbrott i affärerna, avtal mellan kunden och användaren eller tredje part eller sådana avtal som inte ingås eller andra anspråk som ställs på tredje parts kunder.

6.8.4 Konsumentkundens ansvar för användning av bankkoder som betalningsinstrument i Danske Banks onlinetjänst

Om bankkoderna har använts obehörigen som betalningsinstrument i onlinetjänsten, ansvarar konsumentkunden för

skada som orsakats av obehörig användning av bankkoderna och för förbindelser och uppdrag som gjorts med hjälp av bankkoderna, om

1) konsumentkunden har överlämnat koderna till någon annan eller överlåtit användningen av en serviceförbindelse som öppnats med koderna till en utomstående,
2) koderna har försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts på grund av konsumentkundens vårdslöshet eller av att konsumentkunden har försummat sina skyldigheter enligt dessa villkor eller
3) konsumentkunden har försummat att utan ogrundat dröjsmål efter upptäckten på ovan nämnda sätt underrätta banken eller spärrtjänsten om att koderna försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts.

Konsumentkunden ansvarar för skada orsakad av obehörig användning av koderna i de fall som avses i punkt 1 till fullt belopp och i de fall som avses i punkt 2 och 3 upp till högst 50 euro. Konsumentkunden ansvarar emellertid alltid till fullo för skadan, om kunden har handlat avsiktligt eller grovt vårdslöst.

Banken ansvarar för obehörig användning av konsumentkundens koder i onlinetjänsten, trots att grunden för konsumentkundens ansvar enligt punkt 1, 2 eller 3 uppfyllts enligt följande:

1) Banken ansvarar för skada till den del som koderna har använts efter att anmälan om att koderna har försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts har inkommit till banken eller spärrtjänsten.
2) Banken ansvarar för skada, om banken inte har sörjt för att konsumentkunden har möjlighet att när som helst göra anmälan om att koderna försvunnit eller orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts. Konsumentkunden ansvarar emellertid trots det som sagts ovan till fullo för obehörig användning av koderna i onlinetjänsten, om kunden avsiktligt har lämnat en oriktig anmälan eller annars handlat bedrägligt.

6.8.5 Konsumentkundens ansvar för användning av bankkoder för stark autentisering

Om koderna obehörigen har använts för stark autentisering, ansvarar konsumentkunden för skada som orsakats av obehörig användning av koderna och för förbindelser som gjorts med hjälp av koderna, om:

1) konsumentkunden har överlämnat koderna till någon annan eller överlåtit användningen av en serviceförbindelse som öppnats med koderna till en utomstående,
2) koderna har försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts på grund av konsumentkundens vårdslöshet, som inte är ringa eller
3) konsumentkunden har försummat att utan ogrundat dröjsmål efter upptäckten underrätta banken eller spärrtjänsten om att koderna försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts.

Konsumentkunden ansvarar för skada orsakad av obehörig användning av koderna i de fall som avses ovan till fullt belopp.

Konsumentkunden ansvarar emellertid inte för obehörig användning av koderna för stark autentisering, trots att grunden för ansvar enligt punkt 1, 2 eller 3 uppfyllts:

1) till den del som koderna har använts efter att anmälan om att koderna har försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts har in-kommit till banken eller spärrtjänsten,
2) om banken inte har sörjt för att konsumentkunden har möjlighet att när som helst göra anmälan om att koderna försvunnit eller orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts eller
3) om en tjänsteleverantör som använder en identifieringstjänst som banken tillhandahåller inte i de system och register som banken upprätthåller har kontrollerat om det finns begränsningar för användningen av koderna eller uppgift om hinder för användningen av eller spärrning av koderna.

6.8.6 Specialvillkor gällande företags- och organisationskunders ansvar

Företags- och organisationskunder ansvarar till fullo för transaktioner som gjorts med hjälp av bankkoderna och skador som föranleds av dessa transaktioner fram till att anmälan om att koderna försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts har inkommit till banken och banken har haft rimligt tid att förhindra användningen av tjänsten. Företags- och organisationskunder ansvarar emellertid för alla skador också till den del som koderna har använts efter att anmälan har lämnats till banken eller spärrtjänsten om att koderna har försvunnit, orättmätigt kommit i någon annans kännedom eller besittning eller obehörigen använts, om företags- eller organisationskunden avsiktligen har lämnat en oriktig anmälan eller annars handlat bedrägligt.

Företags- och organisationskunder godkänner gentemot banken att en användare som handlar på företags- eller organi-

sationskundens vägnar i onlinetjänsten alltid har dispositionsrätt till företagets eller organisationens konton som är anslutna till onlinetjänsten och andra tjänster som ingår i onlinetjänsten, även om detta inte har meddelats banken separat.

6.8.7 Force majeure

Parterna ansvarar inte för skador som orsakats av exceptionella omständigheter som parterna inte kan påverka och som på ett orimligt sätt försvårar parternas verksamhet. Parterna har rätt att avbryta sina åtaganden i enlighet med detta kontrakt under den tid som de exceptionella omständigheterna råder.

Exceptionella omständigheter kan exempelvis vara

- krig, krigshot, uppror eller upplopp,
- en arbetskonflikt såsom strejk, lockout, bojkott eller blockad, även i de fall då det inte handlar om parterna,
- störningar i den automatiska datahanteringen, dataöverföringen, övrig elektronisk kommunikation eller elförsörjningen, såsom elavbrott, trasiga kablar eller avbrott i dataöverföringen, som ligger utanför parternas kontrollsfär eller
- en naturkatastrof, epidemi, katastrof eller annat yttre hot av motsvarande kaliber som är oberoende av parterna.

En part är skyldig att så snart som möjligt meddela den andra parten om exceptionella omständigheter som drabbat parten. Om den exceptionella omständigheten gäller banken, kan Banken lämna meddelandet på sin webbplats eller i rikstäckande dagstidningar.

6.8.8 Avtal mellan kunden och tredje part

För produkter och tjänster från tredje part tillämpas enbart villkoren i avtalet mellan kunden och tredje part. Banken

- tar inte ställning till de uppgifter som lämnas, produkter och tjänster som erbjuds av tredje part eller säkerheten i de tjänster som erbjuds av tredje part,
- är inte en deltagande part i avtal mellan kunden och tredje part och ansvarar inte för förpliktelser, fel eller förseningar förknippade med det,
- garanterar inte tredje parts betalningsförmåga eller egenskaperna hos de produkter och tjänster som erbjuds av tredje part.

7. Ändringar

7.1 Tjänsteutbud

Banken har rätt att ändra avgifter, användaranvisningar, serviceutbud, utseende, innehåll, tillgänglighet och krav på utrustning och program för online-tjänsten och de finansiella tjänsterna

- utan att på förhand meddela kunden eller användaren,
- börja tillämpa ändringen och
- vid behov upplysa kunder och användare om ändringarna på bankens webbplats.

7.2 Avtalsvillkor

Banken meddelar om ändringar av villkoren i detta avtal på bankens webbplats, om ändringen

- beror på lag eller myndighetsbeslut,
- inte gäller omständigheter som regleras i betaltjänstlagen (290/2010) eller
- föranleds av bankens initiativ och ändringen inte väsentligen ökar kundens eller användarens förpliktelser i enlighet med detta avtal eller minskar dennes rättigheter.

Ändringen träder i kraft när den publicerats på bankens webbplats.

Om ändringen

- inte beror på en lagändring eller ett myndighetsbeslut eller
- görs på bankens initiativ och väsentligen ökar kundens förpliktelser i enlighet med detta avtal eller väsentligt försvagar dennes rättigheter,

meddelar Banken kunden om ändringen av villkoren i detta avtal på förhand via online-tjänsten eller med posten. Ändringen träder i kraft vid den tidpunkt som anges i meddelandet, dock tidigast två (2) månader efter att ett meddelande skickats ut till kunden. Om kunden inte godkänner ändringen kan han eller hon häva detta avtal.

Kunden anses ha godkänt ändringen

- om han eller hon har fått ett meddelande om ändringen och fortsätter att använda webb- eller telefontjänsten efter att ändringen trätt i kraft eller
- det har gått två (2) månader sedan meddelandet om ändringen skickades ut och kunden inte under den tiden har meddelat Danske Bank att han eller hon inte godkänner ändringen.

8. Avtalets giltighetstid och upphörande

Detta avtal gäller tills vidare.

Kunden eller användaren kan säga upp avtalet med omedelbar verkan genom att meddela banken. Banken kan häva avtalet två (2) månader från och med att det sagts upp. Anmälan om uppsägningen kan göras via online-tjänsten, med posten eller på ett kontor.

Banken slutför de serviceförfrågningar som gjorts under giltighetstiden för detta avtal. Kunden ansvarar för alla förpliktelser i enlighet med detta avtal och i samband med serviceförfrågningar som gjorts i kundens namn under uppsägningstiden. Kundens eller användarens rätt att använda onlinetjänsten upphör då uppsägningstiden löpt ut.

Banken har rätt att häva detta avtal om användningen av online-tjänsten eller en finansiell tjänst har avbrutits på grund av kundens eller användarens beteende, såsom felaktig användning eller ett allvarligt avtalsbrott. Banken meddelar kunden om hävandet av avtalet via online-tjänsten eller per post. Avtalet hävs då meddelandet om hävandet har gjorts.

9. Land, tillämplig lag och forum

Online-tjänsten är upprättad på ett sätt som uppfyller de nationella lagarna och myndighetskraven i Finland.
Därför

- är online-tjänsten enbart avsedd för den finska marknaden,
- tillämpas alltid finsk lag i samband med detta avtal, online-tjänsten och användningen av de finansiella tjänsterna oavsett från vilket land de används.

Om en tvist i anknytning till avtalet inte kan lösas genom förhandlingar löses tvisten i den tingsrätt inom vars domkrets banken har sin verksamhetsort eller sitt huvudsakliga administrationsställe eller i tingsrätten på den ort i Finland där kunden har sin hemort eller är stadigvarande bosatt. Om kunden inte har hemvist i Finland, behandlas tvisten i den tingsrätt inom vars domkrets kundens bank har sin verksamhetsort eller sitt huvudsakliga administrationsställe.

10. Kundrådgivning och kontrollmyndigheter

I frågor som rör online-tjänsten bör man först ta kontakt med banken genom att skicka en begäran om att banken tar kontakt, i kommunikationssystemet, via blanketten på webbplatsen eller genom att ringa till telefontjänsten på 0200 2570 eller till kundsupporten för webbtjänsterna på 0200 2589.

Dessutom kan kunden eller användaren alltid vid behov ta kontakt med följande instanser:

- Försäkrings- och finansrådgivningen,
  Porkalagatan 1, 00180 Helsingfors,
  tfn (09) 6850 120 må-fr kl. 9-16
- Finansinspektionen,
  PB 103, 00101 Helsingfors,
  tfn 010 83 151

- Konkurrens- och konsumentverket,
  Aspnäsgatan 4 A, 7 vån,
  PB 5, 00531 Helsingfors,
  tfn 029 505 3000
- EU-kommissionens reklamationsportal på adressen ec.europa.eu/odr; om du gör en reklamation via portalen, ska du ange Danske Banks e-postadress, som är danskebank@danskebank.fi
- Kommunikationsverket,
  Östersjögatan 3 A,
  PB 313, 00181 Helsingfors,
  tfn (09) 69 661.

11. Sekretessmeddelande

Vi registrerar och behandlar dina personuppgifter för att erbjuda dig tjänster och lösningar, och för att uppfylla de lagstadgade krav som gäller företag inom finansbranschen. Du kan läsa mer om vilka uppgifter vi registrerar om dig, hur vi behandlar dina uppgifter och om dina rättigheter i anslutning till personuppgifter i vårt sekretessmeddelande www.danskebank.fi/sekretessmeddelande. Sekretessmeddelandet finns också att få i skriftligt format. Om du har frågor, hittar du våra kontaktuppgifter i sekretessmeddelandet.

Upphovsrätt Danske Bank A/S. Alla rättigheter förbehålles.

Definitioner

Användare = en fysisk person som representerar kunden och som sköter kundens ärenden för kundens räkning och i kundens namn på banken. Användare kan bland annat vara intressebevakare som sköter ärenden åt en minderårig eller ärenden som förordnats intressebevakning samt representanter utsedda av en juridisk person.

Banken = Danske Bank A/S, Finland filial och de bolagen som ingår i samma koncern som Danske Bank A/S. Dessa bolag meddelas på bankens webbplats.

Bankkoder = koder som banken tillhandahåller och som består av identifieringsverktyg och individualiserande uppgifter eller egenskaper, och som när de används tillsammans bildar de koder som behövs för att identifiera sig i en tjänst samt verktyg för autentisering och verifiering. I bankens olika distributionskanaler kan kanalspecifika identifieringsverktyg användas. Banken och kunden kommer sinsemellan överens om den metod som används. Användningen av bankkoderna motsvarar kundens bindande underskrift. Bankkoderna är personliga och de får inte överlåtas till andra personer.

Bankkoderna kan vara verktyg för stark autentisering enligt den s.k.autentiseringslagen (lagen om stark autentisering och betrodda elektroniska tjänster 7.8.2009/617) eller s.k. svaga identifikationskoder.

Betalningstransaktion = en åtgärd där medel överförs, tas ut eller ställs till förfogande.

Biometrisk identifiering = identitetsverifiering med hjälp av en persons fysiska egenskaper, såsom fingeravtryck eller ansiktsdrag.

Danske e-Möte = ett möte mellan kunden och banken i ett elektroniskt förhandlingsrum i kundens webbank.

Finansiell tjänst = enskild produkt eller tjänst, som exempelvis kontoavtal eller kontoutdrag för bankkort.

Identifieringstjänst = tjänst med vars hjälp kunden eller användaren kan identifieras elektroniskt och göra elektroniska underskrifter när de har med tredje part att göra, såsom applikation för identitetsverifiering.

Internetbetalningstjänst = tjänst i vilken kunden eller användaren med hjälp av sin kod kan utföra betalningar i tredje parts internettjänster.

Identifikation = bankkoder eller någon annan av banken godkänd identifikation med vilken kunden eller användaren kan identifieras elektroniskt och med vilken man kan göra en elektronisk underskrift.

Kommunikationssystem = medium i kundens webbank som används för kommunikation mellan kunden och banken.

Konfidentiell information = lagstadgad bank-, fond-, investerings- och försäkringsinformation om kunden och användaren i anknytning till de finansiella tjänsterna och användningen av dem.

Kontrollsfär = IT-system som är i parternas ägo, besittning eller som parterna på annat sätt har inflytande över och ansvar för. Men bankens kontrollsfär menas den systemmiljö som ligger innanför brandmuren i bankens yttersta IT-system.

Kund = privatkund (fysisk person) eller företagskund (juridisk person) som är kund i banken till följd av att avtal ingåtts om produkter och tjänster som banken tillhandahåller.

Material = produktnamn, kännetecken, internetkod, källkod, utseende, text, bild, ljud eller motsvarande immateriellt innehåll.

Mobilbank = applikationsbaserad elektronisk tjänst i kundens mobila enheter som banken tillhandahåller och som kräver användning av koder.

Mobil enhet = smarttelefon, pekplatta, bärbar dator, klocka, armband eller någon annan motsvarande enhet som möjliggör trådlös anslutning till internet eller ett annat telefon- eller datakommunikationsnät.

Online-tjänst = webbank, mobilbank eller telefontjänst.

Parterna = kunden och/eller användaren och banken tillsammans.

Produktbolag = Bank eller företag som hör till samma koncern som banken, som producerar en finansiell tjänst och ansvarar för den.

Serviceförfrågan = ansökan, avtal, uppdrag eller annat meddelande.

Telefontjänst = personlig och automatisk telefontjänst samt kundsupporttelefontjänst.

Kontoförvaltande tjänsteleverantör = betaltjänstleverantör som producerar och förvaltar kundens konto.

Tredje part = Företag eller sammanslutning som inte tillhör samma koncern som banken, som exempelvis nätbutik eller myndighet.

Webbank = Bankens webb- eller applikationsbaserade elektroniska tjänst som förutsätter användning av koder.

Webbankens arkiv = ett elektroniskt arkiv i kundens webbank för lagring av kunddokument.