



Allmänna villkor

Landshypoteks internetbank 2022:02

1. Definitioner

Allmänna villkor

Dessa allmänna villkor som gäller för Internetbanken.

Användare

Behörighetsadministratör och/eller Behörig användare eller annan fysisk person som är kund.

Autentisering

Ett förfarande där en Användares Personliga behörighetsfunktioner används och genom vilket en Transaktionstjänstleverantör kan kontrollera användarens identitet eller en Säkerhetslösningens giltighet.

Avtalet

Av Banken godkänd ansökan samt dessa Allmänna villkor.

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.

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:

- vara under 18,
- vara försatt i konkurs,
- ha skyddad adress,
- ha förvaltare utsedd, eller
- 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:

- vara under 18,
- vara försatt i konkurs,
- ha skyddad adress,
- ha förvaltare utsedd, eller
- ha näringsförbud.

Behörig Användare måste vara folkbokförd i Sverige.

Kontoöverföring

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

Transaktionstjänst

De tjänster och produkter som Banken tillhandahåller för att genomföra Kontoöverföring.

Internetbanken

Bankens internettjänst som regleras punkten 3 i dessa Allmänna villkor.

Kund

Fysisk eller juridisk person som tecknat avtal med Banken om annan särskild produkt eller tjänst i Banken (t ex Konto och/eller kredit).

Lösenord

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

Mobilt 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 data trafik.

Personlig behörighetsfunktion

Personligt anpassade funktioner som 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:

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

Säkerhetslösning

Elektronisk identifierings- och säkerhetsutrustning, (exempelvis BankID eller annan E-legitimation), med vilken Användaren med bindande verkan kan signera avtal, transaktionsorder, meddelanden och andra handlingar samt styrka sin identitet gentemot Banken. Till Säkerhetslösningen ska ett Lösenord finnas kopplat.

Transaktionsorder

Användarens instruktion om att en Transaktion ska genomföras.

2. Allmänt

Allmänna villkor reglerar användandet av Internetbanken, såsom tjänsten definieras i punkten 3 nedan, för Användare. Allmänna villkor reglerar användandet av Internetbanken i Banken. Användaren godkänner villkoren genom att markera "Godkännes" på därför avsedd plats i Internetbanken. För det fall innehåll i Allmänna villkor strider mot andra allmänna villkor för specifika produkter eller tjänster som Användaren eller Kunden tecknat hos Banken eller annat bolag i Landshypotekskoncernen ska de allmänna villkoren för särskilda produkter/tjänster 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 Internetbanken, Konto eller andra tjänster i strid med gällande lagstiftning.

3. Internetbanken

3.1 Internetbanken

Med Internetbanken avses, i dessa Allmänna villkor, den tjänst där Användare genom inloggning med Säkerhetslösning på Bankens hemsida tillhandahålls ett antal av Bankens tjänster via dator, smartphone, surfplatta eller annan liknande utrustning (Mobil enhet).

De tjänster som tillhandahålls är till exempel, men inte begränsat till, information om vissa av eller samtliga engagemang som Kunden har hos Landshypotekskoncernen, möjlighet att disponera tillgodohavanden såsom att göra insättning och uttag från konto i banken, godkänna investering i Landshypotek ekonomisk förening, avtala om bunden ränta för kredit i Banken och besvara villkorsändringar samt att avtala om ny tjänst eller produkt och att avsluta tjänst eller produkt. Det utbud av tjänster som kan användas genom Internetbanken kan förändras över tid. Banken har rätt att när som helst utöka, ändra eller begränsa tjänsterna i Internetbanken och de tekniska förutsättningarna för att använda Internetbanken och tjänsterna. En närmare beskrivning av Bankens vid var tid gällande erbjud-



dande av produkter och tjänster i Internetbanken finns på bankens webbplats (www.landshypotek.se). Med webbplats menas även den information som Användaren/Kunden får via Internetbanken. Användandet av tjänsterna i Internetbanken regleras av dessa Allmänna villkor, respektive produktvillkor samt information på Bankens webbplats.

Användaren är skyldig att sätta sig in i Internetbankens allmänna funktioner. Användaren får inte manipulera eller använda Internetbanken i strid med lag eller dessa Allmänna villkor. Nyttjande av Internetbanken förutsätter Säkerhetslösning.

Banken har rätt att förutsätta att det är behörig person som använder Internetbanken när Användarens identitet bekräftas av Säkerhetslösningen.

3.2 Tekniska krav på Användarens utrustning

För att kunna använda Bankens Internetbank 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 Internetbanken varför Banken rekommenderar att Användaren använder operativsystem och webb-läsare som uppdateras och stöds av tillverkarna. Vilka operativsystem och webbläsare som från tid till annan krävs för tillgång till Internetbanken framgår på www.landshypotek.se.

Användaren ansvarar alltid själv för tillgång till den tekniska utrustning och programvara som krävs för Internetbanken 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 så sätt 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 förvässad om inte missbrukar en eventuell möjlighet att få åtkomst till tillhandahållna elektroniska tjänster. För att kunna använda Transaktions tjänster 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 transaktionstjänsten. Användaren ansvarar själv för kostnaden för data-, Internet- och telefontrafik 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 betryggande sätt så att någon annan inte får tillfälle att använda det. I miljöer där stöldrisken är stor ska särskild vaksamhet iakttas och Säkerhetslösningen 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 Kundens/Användarens konton eller tjänster i Banken.

Användaren är också skyldig att, när Säkerhetslösningens funktionalitet tillåter det, noga granska det som presenteras för undertecknande och ta ställning till om Användaren vill skriva 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 biometrisk information kan användas. Användaren ska t.ex. säkerställa att någon

annans biometrisk information inte finns registrerad på den Mobila enheten. Användaren är skyldig att följa de anvisningar som lämnas om nyttjandet av Säkerhetslösning.

Innan Användaren lämnar dator, eller Mobil enhet eller annan utrustning Användaren använt för att komma åt Internetbanken ska Användaren logga ut från Internetbanken och stänga webbläsaren.

Användaren förbinder sig att: Vid hantering av Användarens Lösenord för Säkerhetslösningen 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 Internetbanken eller låta anteckning om Lösenordet vara fäst vid Säkerhetslösningen eller förvaras i samband med Säkerhetslösningen;
- (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 Säkerhetslösningen, Banken samt omedelbart ändra sådant Lösenord.

3.4 Underrättelse om missbruk m.m. av Säkerhetslösning

Användaren är skyldig att vid Användarens vetskap om att Säkerhetslösningen obehörigen använts för tillgång till Internetbanken 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.

3.5 Bindande uppdrag och Transaktionsorder

Alla transaktionsorder, uppdrag och instruktioner, till exempel betalningar och undertecknande av avtal och andra handlingar ska godkännas av Användaren i enlighet med instruktionerna på webbplatsen och villkoren för den aktuella tjänsten. Oftast görs detta med hjälp av Säkerhetslösningen. Användaren ger sitt godkännande till att genomföra en Transaktionsorder via Internetbanken genom att göra en elektronisk signering med hjälp av Betalningsinstrument. I Internetbanken finns instruktioner om hur signering utförs.

Användaren har möjlighet att återkalla en betalningsorder, ett uppdrag eller en instruktion fram till den tidpunkt som anges på webbplatsen. Efter denna tidpunkt är ordern, uppdraget eller instruktionen bindande för Kunden/Användaren gentemot Banken och företaget i Bankens koncern, även om Användaren till exempel brutit mot reglerna för hantering av Säkerhetslösningen eller om någon annan använt Säkerhetslösningen. Detta gäller dock inte om annat är avtalat mellan Kunden/Användaren och Banken (t.ex. punkt 3.3) eller framgår av tvingande lag.

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

4. Kund som är juridisk person

Kund som är juridisk person får tillgång till Internetbanken och dess tjänster genom att utse en Behörighetsadministratör som efter inloggning med Säkerhetslösning i Internetbanken får tillgång till Kundens engagemang i Banken, varvid Behörighetsadministratören för Kundens räkning kan lämna transaktionsorder, uppdrag, instruktioner, ingå avtal och andra handlingar samt ta del av Bankens information till Kunden, i enlighet med var tid gällande produkt och tjänsteutbud i Internetbanken.

Kunden utser behörighetsadministratör genom särskild skriftlig anmälan som Banken tillhandahåller. Behörighetsadministratörens behörighet gäller till dess den skriftligen återkallats hos Banken. Byte av Behörighetsadministratör sker genom skriftlig anmälan härom till Banken. Ändring avseende firmatecknare för kunden påverkar inte Behörighetsadministratörens behörighet. Endast Behörighetsadministratören har rätt att ge behörighet/ändra behörighet för Behörig användare i Internetbanken enligt den funktionalitet som Banken vid var tid tillhandahåller i Internetbanken.



Kunden är gentemot Banken ensam ansvarig för uppläggning/ändring av behörighet för användning av Internetbanken inklusive hantering av personliga behörighetsfunktioner, annan utrustning och information samt personliga koder m. m. Kunden är således till exempel ensam ansvarig för att Behörighetsadministratören och av denne utsedd Behörig användare iakttar sin behörighet och befogenhet beträffande rätten att beordra uppdrag och instruktioner genom Internetbanken samt för alla åtgärder som Behörighetsadministratören och Behörig användare vidtar eller underlåter att vidta.

Inom ramen för detta avtal om Internetbanken åligger det Kunden att informera Behörighetsadministratören och Behörig användare om ordningsreglerna för Säkerhetslösningen och att tillse att Behörighetsadministratören och Behörig användare följer dessa regler. Kunden är gentemot Banken ansvarig för att Behörighetsadministratören och Behörig användare följer Bankens ordningsregler för hantering av Säkerhetslösningen. Ordningsreglerna följer av dessa vid var tid gällande Allmänna villkor, vid var tid gällande Allmänna villkor för respektive produkt samt de vid var tid gällande Allmänna villkoren för den Säkerhetslösningen som Behörighetsadministratören och Behörig användare nyttjar när de företräder Kunden.

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 Internetbanken minst 14 dagar innan ändringarna ska börja gälla. Om Kunden/Användaren inte godkänner ändringarna har Kunden/Användaren rätt att omedelbart och avgiftsfritt säga upp Internetbanken senast före den dag då ändringarna ska börja gälla. Om uppsägning inte görs inom föreskriven tid anses Kunden/Användaren ha godkänt ändringarna. För information om fullständiga villkor äger Banken rätt att hänvisa Kunden/Användaren till www.landshypotek.se

6. Avstängning/spärr/underrättelse

Banken har som mål att ha en hög tillgänglighet för åtkomst till Internetbanken. 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 Internetbanken, om:

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

6.1 Information till Kund/Användare vid obehörig användning och säkerhetsrisker

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

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 bankens webbplats 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 Kunden/Användaren

Meddelande till Kunden/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 Kunden/Användaren ska anses ha nått Kunden/Användaren senast fem Bankdagar efter avsändandet, om brevet har skickats till den adress som är angiven i Avtalet eller som annars har meddelats av Kunden/Användaren eller är känd för Banken. Meddelande som skickats med hjälp av internet, e-post eller annan elektronisk kommunikation ska anses ha nått Kunden/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 Internetbanken ska anses ha nått Kunden/Användaren vid den tidpunkt den görs tillgänglig för Användaren i Internetbanken. Information om villkorsändringar meddelas på sätt som anges i punkt 5. Användaren ska underrätta Banken om adress, telefonnummer, e-post eller annan relevant kontaktuppgift samt ändring av sådan uppgift.

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 föreligger rätt till ränta endast enligt de villkor som gällde på förfalldagen. Banken ansvarar inte heller då Banken handlar i enlighet med svensk lag eller unionsrätt.

9. Avtalstid och uppsägning

Avtalet om Internetbanken gäller tills vidare. Kunden/Användaren har rätt att när som helst säga upp avtalet om Internetbanken att upphöra omedelbart. Då avtalet om Internetbanken sagts upp upphör rätten att använda Internetbanken. Banken har rätt att säga upp avtalet om Internetbanken med två månaders uppsägningstid. Om inte något annat framgår av tvingande lag har Banken rätt att säga upp och avsluta Internetbanken omedelbart om:

- Kunden/Användaren inte fullgjort sina förpliktelser mot Banken enligt detta Avtal eller annan förpliktelse mot Banken.
- Kunden/Användaren använder Konto, Krediter, Betaltjänst eller Internetbanken i strid med gällande lagstiftning, förordning eller myndighets bindande föreskrifter,
- Banken har skälig anledning att anta att Kunden/Användaren kan antas vara eller är på obestånd eller Kunden/Användaren försätts i konkurs eller
- Kunden/Användaren enligt vad Banken har anledning att anta, på annat sätt handlar eller kommer att handla på ett sätt som kan orsaka Banken eller tredje man skada.

För det fall Banken misstänker att Kunden/Användaren använder Internetbanken direkt eller indirekt för att helt eller delvis för egen eller annans räkning främja penningtvätt och/eller finansiera brottslighet eller terrorism eller i övrigt i strid med gällande lagstiftning, har Banken rätt att utan att ange skäl därtill, omedelbart avbryta nyttjandet av Internetbanken och/eller säga upp Avtalet.



Banken har även rätt att omedelbart säga upp Avtalet och avsluta Internetbanken om Kunden/ Användaren inte inkommer med begärda uppgifter avseende kundkännedom samt för det fall Banken bedömer att lämnade uppgifter inte är tillräckliga för att uppnå eller vidmakthålla kundkännedom.

Banken har rätt att omedelbart säga upp Avtalet och avsluta Internetbanken för det fall Kontohavare eller Användare omfattas av de av Banken tillämpade sanktionslistorna.

10. Behandling av personuppgifter

All Behandling av Kundens personuppgifter sker i enlighet med vad var tid gällande person- uppgiftslagstiftning såsom Dataskyddsförordningen ((EU) 2016/679), med tillhörande nationell följdlagsstiftning, samt övrig tillämplig dataskyddslagstiftning. För ytterligare information om Bankens behandling av personuppgifter se 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.

Information om Banken och verksamheten

Bolags- och verksamhetsinformation

Landshypotek Bank AB (publ),
556500-2762,
Box 140 92,
104 41 Stockholm,
Växel: 08 459 04 00.
Styrelsens säte: Stockholm.
Webbplats: 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. Tillstånds- och tillsynsmyndighet 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.

Internetbanken

Internetbanken 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 Internetbanken förutsätter Säkerhetslösning. Förfogande över Kundens engagemang via Internetbanken regleras av respektive produktvillkor, dessa Allmänna villkor samt instruktioner på webbplatsen. Avslutande av Internetbank (uppsägning) För avslutande av Internetbanken gäller vad som stadgas i dessa Allmänna villkor, 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 betaltjänstleverantörer.

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 munt-

ligen 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. 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 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 reklamationsnämnden för beslut. Mer information om tvistlösning online finns på www.konsumenteuropa.se. Råd och information kan du också få av kommunens konsumentvägledare samt Konsumenternas Bank- och Finansbyrå, www.konsumentbankbyran.se 08-24 30 85. Banken har emellertid rätt att väcka talan i annat land om kunden har sin hemvist där eller har tillgångar i det landet.